المشكلات المهنية

في العلاقات العامة

الدكتور محمد محمد البادى
أستاذ الاتصال الجماهيرى والعلاقات العامة

الطبعة الأولى
١٩٩١

الناشر
مكتبة الأنجلو المصرية

بســم الله الرحمــن الرحــيم

(لا يغير الله ما بقــوم حتى يغــيروا ما بأنفســهم)

صدق الله العظيم

المحتـــويات

الموضـــوع	الصفحة

المقـــــــدمة :

أهمية موضــوع البحث ومنهج دراســته



من الغريب أن نبدأ تناول المشكلات المهنية فى العلاقات العامة بمشكلة أعم وأشمل تدور حول تحديد طبيعة العلاقات العامة ذاتها · فلايزال الجدل قائما حول ما اذا كانت مهنة متخصصة شأنها فى ذلك شأن مهنة الطب ومهنة المحاماة ، أم أنها مجرد ممارسة فنية أو حرفة غير عادية أو مجال تطبيقى من مجالات العلوم الاجتماعية ·

ولقد كثرت الدراسات وتعددت حول كل صفة من هذه الصفات ، ولكن الآراء لم تنته الى كلمة سواء يتفق حولها الجميع · ولم تعـــرف مهنة من المهن المتخصصة ما عرفته العلاقات العـــامة من خـــلافات ومحاورات سوفسطائية ، تبدأ ولا تنتهى ، وتقوم ولا تقعد ، وتظل المشكلة باقية ، حتى لكأنها مشكلة المشكلات أو معضلة المعضـــلات ، ولا ســـبيل الى مواجتها وحسـمها ·

ومن هنا يعترض الكثيرون على موضوع هذا البحث الذى يقوم على تحليل المشكلات المهنية فى العلاقات العامة على أساس أنه يبدأ من نقطة هلامية ، لا شكل لها ولا حدود · فاذا كانت العلاقات العامة ذاتها لم يتفق حول كونها مهنة متخصصة « فكيف نصف مشكلاتها بأنها مشكلات مهنية ، ونتناولها تبعا لذلك بالتحليل والدراسة ؟!

وقد يحسم هذا الاعتراض اعترافنا مبدئيا بأننا من القائلين بأن العلاقات العامة مهنة متخصصة ، وهى تسير فى تحديد سماتها واتجاهاتها المستقبلة على هذا الأساس سواء شاء المعارضون لهذا القول أم أبوا ، وسواء قام المناهضون لهذا الرأى أو قعدوا · ولسوف نثبت بأدلة قاطعة صدق هذا القول وما يدعمه من اتجاهات مستقبلة قبل أن نخوض فى مشكلات المهنة بحثا وتحليـــــلا ·

ولسنا بهذه الدراسة لموضوع المشكلات المهنية فى العلاقات العامة ، نضيف دراسة أخرى للدراسات التى تؤكد على هـــذا الاتجاه أو ذاك من الاتجاهات التى انقسمت حول طبيعة العلاقات العامة · وانما نحسم ، بهذه

الدراسة ، قضية لم يعد لها مكان فى مواجهة التحديات الحالية والمستقبلة التى تواجه العلاقات العامة · فلم يعد مقبولا أن نجلس ونتناقش مناقشات سوفسطائية لا طائل وراءها ، بينما التحديات العاصفة تكاد تقتلع قوائم العلاقات العامة ذاتها ، لينهار بنيانها على كل من ينتسبون اليها وكل من ينتفعون بها ·

ولقد وقفت الدراسات العربية موقفا سلبيا من قضية تحديد طبيعة العلاقات العامة ومشكلاتها · بينما الدراسات الأجنبية أعطت لهذا الموضوع اهتماما واسعا سواء فى الكتب أو الدوريات المتخصصة ، وان كانت الدوريات المتخصصة هى الأكثر تناولا وتحليلا لهذا الموضوع خاصة دورية Public Relations Quarterly ودورية Public Relations Journal ودورية Public Relations Review .

ويؤخذ على هذه الدراسات الأجنبية أنها لم توفر لكل مشكلة من هذه المشكلات المهنية عمق الرؤية وشمولها ، بل انها عرضتها كوجهات نظر جزئية مبعثرة · ومن ثم ، تكون الرؤية الواسعة والشاملة مدخلا جديدا لتناول كل مشكلة من هذه المشكلات بالكيفية التى تغطى أبعادها الحالية والمستقبلة من ناحية ، وتوفر الرؤية المتكاملة لها جميعها ، من ناحية ثانية ·

ومن المناسب هنا أن نعتمد على أسلوب التحليل المقارن فى تناولنا لكل مشكلة من هذه المشكلات المهنية ، وأن نخصص لكل مشكلة منها فصلا مستقلا، وأن نمهد لهذه الفصول جميعها بتمهيد يناقش قضية العلاقات العامة كمهنة متخصصة قبل الدخول الى تناول مشكلاتها المهنية ، وأن نختم هذه المشكلات ببيان الكيفية التى تتكامل بها النظرة الى هذه المشكلات المهنية وآثارها التطبيقية والعلمية ·

غير أننا لا ندعى بأننا قدمنا هنا حصرا شاملا لكل المشكلات المهنية للعلاقات العامة · ولكننا ركزنا على المشكلات الرئيسية منها فقط ، وهى فى تصورنا خمس مشكلات أساسية ، وهى على التوالى : مشكلة المفاهيم المستخدمة ، ومشكلة الاعداد العلمى للمارسين ، ومشكلة اختيار الممارسين، ومشكلة الأخلاقيات المهنية ، ومشكلة العلاقة مع الادارة العليا ·

ولا شك أن هناك مشكلات أخرى ، منها مشكلة الفجوة بين الأكاديميين والممارسين والتى تجعل الأكاديميين فى واد والممارسين فى واد آخر ، ومنها أيضا مشكلة التدريب العملى للمارسين ، ومنها كذلك مشـكلة التنظيمات النقابية ، وغيرها · ومن الواضح أنها جميعها مشكلات فرعية تناولناها عرضا من خلال تركيزنا على المشكلات الرئيسية التى تنتسب اليها ، اعترافا بأهميتها وخطورتها ، وان كان هذا لا يغنى عن تناولها تناولا مستقلا ومفصلا·

وبهذه الدراسة العلمية للمشكلات المهنية الرئيسية فى العلاقات العامة، نكون قد جذبنا أنظار الباحثين والممارسين الى مجال من مجالات البحث والتطبيق ، يكاد أن يكون مهملا فى مجتمعاتنا النامية · وما أكثر ما يشغلنا واقعنا عن حقائق هامة ، لو تداركناها مبكرا لأنجزنا خطوات تقربنا من عبور فجوة التخلف الرهيب بيننا وبين الدول المتقدمة ·

ولسوف نرى أنه لو واجهنا المشكلات المهنية فى العلاقات العامة بحلول نابعة من واقعنا وظروفنا ، لأسهمنا اسهاما ايجابيا فى دفع عملية التقدم ، ليس فقط للعلاقات العامة كمهنة متخصصة فى المؤسسات والمنظمات المعاصرة· ولكن أيضا لكونها أسلوبا حضاريا لا يستغنى عنه مجتمع من المجتمعات المعـاصرة ·

الدكتور محمد محمد البادى

تمهيـــــد :

مهنة العلاقات العــامة ومشــكلاتها



يقوم علم البيئة Ecology على دراسة العلاقات بين الكائنات الحيـة وبيئاتها · وقد تبين أنه اذا حدث تغير فى بيئة ما ، فـان الكائنات الحية بها تتغير استجابة لما حدث فى بيئتها من تغير · ويقال فى هذه الحالة ، بأن الكائنات الحية تأقلمت مع الظروف المتغيرة فى بيئتها · ولهذا التأقلم Acclimation أهمية عظمى لكل كائن حى ، لأنه يسمح له بالبقاء فى بيئته المتغيرة · وبدون قدرته على التأقلم ، فانه قد يتعرض للموت أو يضطر الى الهجـــرة(١) ·

وهذه النتائج التى انتهى اليها علماء البيئة ، نجد تطبيقاتها فى حياة النبات والحيوان والانسان · ومن ناحية الانسان ، نجد أن هذه التطبيقات تتفرع الى كل ما يقيمه الانسان من منظمات ومجتمعات ، وما يمتهنه من حرف ومهن وما يبتكره من أساليب للمعيشة · غير أن أقرب الاصطلاحات استعمالا فى هذه الحالات الأخيرة ما يسمى بالتكيف والتوافق ·

والتوافق لا يعنى التكيف بمعناه الاجتماعى · ذلك لأن التوافق يشير الى العلاقة التلقائية بين ما يحدث داخل الانسان وخارجه · بينما التكيف يشير الى نتائج عمليات اجتماعية كاملة تنتهى بالشخص الى تحقيق التوافق بكل أبعاده وبدرجة ما · ويتحقق التوافق النسبى عند شخص معين ، عندما تدعم تجاربه فى العالم الخارجى تصوره لذاته · فيقبل الشخص ذاته ويقتنع بها · ولما كان التوافق نسبيا ، كان الاقتناع المصاحب له نسبيا أيضا ·

وتستطيع الشخصية الانسانية أن تقاوم الصـــدمات وتتحمل ألوان الاحباط بدرجة ما طالما كانت مخاطرها معروفة مقدما ، وطالما كانت النفس مستعدة لمواجهة هذه الحالات الطارئة · ذلك ، لأن لكل شخصية انسانية نقطة تتحطم عندها ، طالما أنه لا يمكن عزلها عن المواقف المحيطة بها فى بيئتها · واذا كان التوافق النسبى الذى تسعى اليه الشخصية الانسانية

---

1. Brewer, R. Principles of Ecology. Phildelphia : Sarinders College Pub., 1979, pp. 1-9.

عبارة عن حالة من التوازن الداخلى ، فان هذه الحالة سوف تبقى وتستمر طالما استطاعت النفس أن تتجاوز المواقف الحرجة التى تتعرض لها بصفة دائمـــة (٢) ٠

والمنظمات أيضا توجد فى حالة تفاعل دائم مع بيئتها الاجتماعية ٠ ففى خلال دورة الحياة لكل منظمة تمارس البيئة الاجتماعية تأثيرها عليها ٠ فالبيئة الاجتماعية هى التى تهيىء الظروف لنشأة منظمة معينة ، وهى التى تحد من نموها أو تسهل نموها ، وهى التى تخلق تحديات أمامها وتفرض عليها مواجهتها ٠ واذا لم تواجه المنظمة تحديات البيئة الاجتماعية بكفاءة وايجابية . فانها تنكمش أو تعجز أو تموت (٣) ٠

ويحتفظ التاريخ البشرى بنماذج لمجتمعات انسانية لم تستطع أن تتوافق مع الظروف والمتغيرات المحيطة بها ، فاندثرت واختفت ٠ كما يحتفظ التاريخ البشرى بنماذج لمهن وحرف وأساليب للمعيشة تلاشت فى هذا المجتمع أو ذاك ، لأن التغيرات داخل كـــل مجتمع منها تجاوزتها ٠ بينما بقيت المهن والحرف وأساليب المعيشة التى استطاعت أن تطور من ذاتها بالكيفية التى تتلاءم مع ما يحدث من تغيرات داخل مجتمعاتها ٠

مهنة العلاقات العامة وعلم البيئة :

تجد نتائج علم البيئة تطبيبقاتها فى العلاقات العامة كمهنة متخصصة، كما تجدها فى المهن الأخرى ، حتى أن هناك من خبراء العلاقات العامة وعلمائها من يطلقون على هذه التطبيقات اصـــطلاح Ecology of Public Relations ٠ وهناك من الأسباب القوية ما يدفع بالفعل الى الأخذ بهذا الاصطلاح فى مواجهة تطبيقات علم البيئة فى مجال العلاقات العامة ٠

---

(٢) انظر بحثا لنا بعنوان : الاسس النظرية للاقناع ٠ مكة المكرمة) مكتبة الفيصلية ، سنة ١٩٨٦ م ٠ صص ٢٧١ ـ ٢٨٣ ٠

(٣) انظر بحثا لنا بعنوان : المدخل الى الاقناح فى المؤسسات المعاصرة ٠ جده : مكتبة مصباح ، سنة ١٩٨٩ م ص ١٣٣ ٠

فاذا اعترفنا بأن العلاقات العامة مهنة متخصصة نشأت خلال النصف الأخير من القرن التاسع عشر لظروف ومتغيرات اجتماعية دعت اليها وألحت عليها ، ولاتزال باقية لظروف ومتغيرات مماثلة وان كانت أكثر تعقيدا ، فان هذا يعنى أن العلاقات العامة مهنة تطور ذاتها بما يتناسب مع الظروف والمتغيرات التى دعت اليها ولاتزال تلح على وجودها واستمرارها ، أى أنها تتوافق مع ما يحدث حولها داخل المجتمع بالكيفية التى تحفظ لهابقاءها وضرورتها وأهميتها .

ويمكنها أن تحقق هذا التوافق بما تقدمه من خدمات مستمرة ومتزايدة لعملائها من ناحية ، وبما تدخله على مضمونها من تطوير يتناسب مع تنوع خدماتها وتغيرها واستمرارها وتزايدها ، من ناحية أخرى . ولا شك ان الناحيتين هنا متكاملتان فى احداثهما لما تحتاج اليه مهنة العلاقات العامة من توافق ، بحيث يمكن القول بأن احداهما لا تكفى وحدها لتحقيق مثل هذا التوافق .

فمن الناحية الأولى ، نجد أن العلاقات العامة ظهرت كوظيفة ادارية فى المنظمات الأمريكية خلال النصف الأخير من القرن التاسع عشر ، وكوظيفة استشارية خلال العشرينات من القرن العشرين ، لمواجهة حاجة هذه المنظمات الى التكيف والتوافق مع متغيرات تتجه بالمجتمع الأمريكى نحو التعقيد . وهى كوظيفة ادارية أو كوظيفة استشارية ، مورست كمهنة تنصح وتوجه الى الكيفية التى يمكن بها أن تتوافق اتجاهات المنظمات وسلوكها مع اتجاهات الجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها من خارجها والتى تقوم عليها حياتها . وكما أن مهنة المحاماة تقدم النصح والتوجيه فيما يتعلق بالعلاقات القانونية، فان مهنة العلاقات العامة تنصح وتوجه فيما يتعلق بالعلاقات الجماهيرية . وكما أن مهنة المحاماة تعتمد على العلوم القانونية ، فان مهنة العلاقات العامة تعتمد على العلوم الاجتماعية .

ولقد أثبتت مهنة العلاقات العامة أنها تستطيع أن تقدم خدماتها لعملائها من المنظمات التى أخذت بها كوظيفة ادارية أو استعانت بها كاستشارة خارجية فى كل ما يتعلق بمجالات تعاملها مع جماهيرها . فمن المعروف أن العلاقات العامة تقوم على اتصال ذى طريق مزدوج . وهى تستخدم أحد

(المشكلات المهنية)

الطريقين لكى تعلم الجماهير التى تتعامل مع منظمة معينة وتقنعها بسياساتها وقراراتها ومعاملاتها وعلاقاتها بالكيفية التى تتلاءم مع المصالح الأساسية لهذه الجماهير · وبالتالى ، فان أنشطة الاعلام والاقناع هنا تبنى على واقع سليم · بمعنى أن اقامة الواقع السليم للمنظمات قاعدة لقيام العلاقات العامة بأنشطة الاعلام والاقناع · وتستهدف العلاقات العامة من سلوك هذا الطريق الأول تحقيق اقتناع الجماهير بأن هذه المنظمة أو تلك فرد اعتبارى صالح فى المجتمع ، وهى تسعى لاقامة حياة اجتماعية سليمة مشتركة مع جماهيرها ·

أما الطريق الآخر ، فان العلاقات العامة تسلكه بكيفية تسبق بها الطريق الأول أو يتزامن معه أو يليه · وهى فى هذه الحالات جميعها ، تحاول أن تتعرف على اتجاهات الجماهير نحو المنظمة التى تقدم لها خدماتها · كما أنها تحاول أن تتعرف على مدى سلامة وعى الجماهير بها ، ونوعية الأنماط السلوكية السلبية التى تسلكها تجاهها · بمعنى أنها تحاول أن تتعرف على رد فعل الجماهير تجاه هذه المنظمة أو تلك بالكيفية التى تحقق لها الأمان والتوقع وسرعة المواجهة مع المتغيرات الكامنة والمحتملة والمستقبلة ·

ويتضح هنا أن الطريق الثانى للعلاقات العامة ضرورى للطريق الأول ويكمله · ولا يمكن تصور امكانية قيام العلاقات العامة كمهنة متخصصة الا اذا كان الطريقان متواجدين معا بدرجة متساوية من الفعالية · كما يتضح أن العلاقات العامة ، بهذين الطريقين معا ، استطاعت أن تقدم للمنظمات المعاصرة أسلوبا من الأساليب الفعالة التى تستطيع بها أن تحقق التوافق مع نفسها من جانب ، ومع بيئة العمل داخلها من جانب ثان ، ومع البيئة الاجتماعية خارجها من جانب ثالث ·

واذا انتقلنا الى الناحية الثانية من الناحيتين اللتين تتكاملان معا فى احداث التوافق للعلاقات العامة مع المتغيرات فى مجتمعها ، وهى التى تتصل بالتطوير المستمر لمضـــمونها بما يتناسب مع تنوع خـــدماتها وتغيرها واستمرارها وتزايدها ، لوجدنا أن هذا التطور قائم بالفعل منذ قيام العلاقات العامة ذاتها وحتى الآن ·

ونستطيع أن نستشهد هنا بدراسة قام بها فليب ليزلى Philip Lesly

واستطاع أن يحدد ست مراحل أساسية لتطور العلاقات العامة (٤) ٠ وهى مراحل توضح أن تطورها جاء استجابة للظروف المتغيرة التى تواجهها بغية تحقيق التوافق معها بكيفية تضمن بقاءها واستمرارها ٠ وهذه المراحـــل الست ، هى :

١ ـ بدأت العلاقات العامة باستخدام أساليب النشر فى وسائل الاتصال القليلة التى كانت متاحة فى ذلك الوقت الذى ظهرت فيه ٠ وكانت تتجه بهذا النشر الى خدمة المصالح الخاصة لعملائها ٠ بمعنى أنها كانت تتخذ طريقا واحدا هابطا من المنظمة الى الجماهير ٠

٢ ـ أصبحت العلاقات العامة بعد ذلك عملية مزدوجة ٠ فهى من ناحية تنصح عملاءها بالكيفية التى يبدون بها صالحين فى نظر جماهيرهم لكى يحصلوا على تأييد هذه الجماهير ٠ كما أنها من ناحية أخرى توجه رسائلها الى الجماهير ، كما كانت تفعل فى المرحلة الأولى ٠ بمعنى أن اقامة الواقع السليم قبل استخدام النشر ٠ يعتبر تعديلا أساسيا فى هذه المرحلة الثانية ٠

٣ ـ أصبح خبراء العلاقات العامة أكثر وعيا بنوعيات الجماهير التى يتعاملون معها ٠ فمثلا ، أصبحوا يدركون أن الشركات الصناعية لها جماهير متعددة ، كالعاملين والمساهمين والمستهلكين والمجتمعات المحلية والأجهزة التشريعية الحكومية ٠ وهذا التنوع فى الجماهير فرض عليهم تنوعا فى المهارات التى كان عليهم أن يستخدموها فى مواجهة كل نوع من أنواع هذه الجماهير ٠

٤ ـ أصبح خبراء العلاقات العامة أكثر وعيا وعلما بالعوامل المعوقة للتأثير على الجماهير خلال عمليات الاتصال معها ، مثل المصالح الخاصة لها ، واختلاف معارفها ، وتباينها ، وانتماءاتها ، ومدى تصديقها لما يوجه اليها ، وما شابه ذلك ٠ وبالتالى ، فان الاستعانة بنتائج العلوم الاجتماعية فى مجال الاقناع أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة هذه المعوقات ٠

---

4. Lesly, P. "The Changing Evolution of Public Relations". Public Relations Quarterly, Winter, 1982, p. 9.

٥ ـ حدثت تغيرات اجتماعية كبيرة، مثل التعليم الجماهيرى والاتحادات المهنية القوية ، مما أدى الى بروز نوعية مختلفة من الجماهير ، فقد أصبحت الجماهير أكثر وعيا وادراكا ، وأكثر الحاحا على حقوقها فى المناقشة والاعلام والاسهام فى الادارة · وبالتالى ، كان لابد من تغير كيفية التعامل معها ·

٦ ـ تأتى المرحلة الأخيرة ، والتى تعيشها العلاقات العامة الآن ، بكل ما يتفاعل داخلها من تغيرات مؤثرة · ولعل أهم هذه التغيرات بروز المناخ النفسى للجماهير والذى أطلق عليه فيليب ليزلى P. Lesly اصطلاح المناخ الانسانى Human Climate · وهو تغير يسود العالم كله الآن ، ويعتبر علامة بارزة من العلامات المميزة للسنوات الأخيرة من القرن العشرين · وهو يعنى أن اتجاهات الجماهير أصبحت تحدد الكيفية التى تعمل بها كل قطاعات المجتمع · وهذا التغير وغيره من التغيرات الأخرى يفرض نفسه على العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، ويتطلب منها مزيدا من التعديلات التى تستطيع بها أن تحافظ على توافقها مع مجتمعاتها ·

وبذلك يصبح لتطبيقات نتائج علم البيئة ما يبررها فى مجال العلاقات العامة · فهى كمهنة متخصصة ، شأنها شأن المهن الأخرى فى كل مجتمع عليها أن تعدل وتغير من أساليبها وخدماتها بالكيفية التى تحافظ بها على وجودها وكيانها ، اذا أرادت لهذا الوجود أن يستمر ، ولهذا الكيان أن ينمو · وليس لها من خيار فى ذلك ·

وكما استطاعت أن تواجه المتغيرات من حولها خلال السنوات الماضية ، بحيث انتشرت فى كل المنظمات الأمريكية · ولم تقتصر على المنظمات الاقتصادية التى بدأت بها ، ثم انتقلت الى كل المنظمات فى المجتمعات الأخرى، بحيث أصبحت مهنة عالمية ، فان عليها أن تستمر فى مواجهة كل ما يستجد من تغيرات سواء فى الحاضر أو المستقبل ، حتى تضمن لنفسها الحياة والتطور ، كمهنة متخصصة لها ضرورتها فى كل مجتمع معاصر ·

مضمون العلاقات العامة كمهنة متخصصة :

قد تبدو العلاقات العامة حتى الآن وكأنها مهنة متخصصة تقدم خدمات متنوعة

ومتزايدة لعملائها من المنظمات فى مواجهة الجماهير التى تتعامل معها ٠ لكن الحقيقة أن مضمون العلاقات العامة يقوم على التوازن بين هذه المنظمات وجماهيرها ٠ فهى تخدم الجماهير تماما كما تخدم المنظمات التى ترتبط مصالحها بها ٠ ولعل قوتها ، كمهنة متخصصة ، هى فى قدرتها على الاستمرار بفعالية فى هذه المنطقة الوسطى بين المنظمات وجماهيرها ٠

ورغم وضوح هذه الحقيقة ، الا أن هناك من يرى بأن الممارسين للعلاقات العامة يشبهون تماما المحامين ، فكلا الطرفين يمثل مهنة متخصصة تقوم على أسس واحدة ٠ فاذا كان المحامون ينصحون عملاءهم حول ما ينبغى أن يفعلوه داخل حدود القانون ، ثم يتحملون مسئولية تأييد وجهة نظرهم أمام المحاكم ، فان الممارسين للعلاقات العامة ينصحون زبائنهم من المنظمات المعاصرة حول ما يستطيعون القيام به داخل حدود الرأى العام ، ويدافعون عن وجهة نظرهم أمام محكمة الرأى العام ٠ ولكنهم لا يستطيعون أن يخبروا الجماهير بما ينبغى عليهم أن يفعلوه ولا بما ينبغى أن يفكروا فيه ، تماما كما يحدث فى حالة المحاماة ، حيث لا يكون على المحامين أن يوجهوا المحكمة الى ما ينبغى أن تقوم به فى القضية التى يعرضونها من وجهة نظر موكليهم أو عملائهم ٠ ان المحامين يشرحون القانون لعمـــلائهم ويشرحون موقف عملائهم الى المحكمة ، وممارسوا العلاقاتب العامة يشرحون قانون الرأى العام الى زبائنهم من المنظمات ، ويشرحون وجهة نظر زبائنهم الى الجماهير والرأى العام ٠ وهذا هو وجه الشبه بين المهنتين (٥)٠

غير أن هذا الرأى يحمل نصف الحقيقة التى أشرنا اليها ٠ فالعلاقات العامة ، كمهنة متخصصة ، تستطيع بالفعل أن تساعد المنظمات على أن تقيم واقعا يتوافق مع المصالح الأساسية لها ولجماهيرها ، وتســتطيع أن تساعدها على أن تتوقع التغيرات المستقبلة فى مجتمعها والاتجاهات الكامنة بين جماهيرها ٠ وبهذا التوقع تستطيع المنظمات أن تحدث ما يتناسب من تغييرات وأن تصدر ما يتلاءم من قرارات ، حتى تكون دائما فى توافق مع ما يحيط بها فى بيئتها الاجتماعية ٠ ثم ان العلاقات العامة تستطيع ، الى

---

5. Cantor, B. Inside Public Relations. New York and London : Longman Inc., 1984. p. xix and p. xx.

جانب ذلك ، أن تشرح مواقف المنظمات وسياستها الى جماهيرها وأن تحاول اقناعها ، بهدف تحقيق سمعة طيبة لهذه المنظمات أو لخدماتها وسلعها ، أو بهدف كسب مواقف مؤيدة تجاهها بين جماهيرها ·

أما النصف الآخر للحقيقة ، فهو يكمن فيما نعـــرف عن الجماهير الحالية · انها أصبحت أكثر وعيا بحقوقها وبقدرتها على اتخاذ قرارات تخدم مصالحها الأساسية · كما أصبحت أكثر الحاحا على المعلومات السليمة والحقائق الكاملة · أنها أصبحت تريد أن تفهم كل شيء حولها وأن تسهم في كل شيء حولها · وارتفعت دعـــوات المفكرين الى جانب قرارات المنظمات الدولية تطالب بحقوق الجماهير في الاعلام والاتصـــال · وصحيح أن الممارسين للعلاقات العامة لا يوجهون هذه الجماهير الى ما ينبغي أن تفعله أو تفكر فيه ، ولكنهم يوفرون لها حقوقها في الاعلام والاتصال وفي الفهم وفي الاسهام · وهذا يعني أنهم لا ينطلقون من زاوية المصالح الخاصـــة لعملائهم وزبائنهم من المنظمات ، ولكنهم ينطلقون من زاوية المصالح المشتركة بين هذه المنظمات وجماهيرها ، وهي المصالح التي تجمع ما بين المصالح الخاصة للمنظمات والمصالح الأساسية لجماهيرها معا ·

ولعل ما يؤكد وجود هذا النصف الآخر لحقيقة مضمون العـلاقات العامة كمهنة متخصصة ، ما اشار اليه فيليب ليزلي Philip Lesly في المرحلة الأخيرة من مراحل تطور العلاقات العامة ، والتي تميزت ببروز المناخ النفسي للجماهير أو المناخ الانساني كما أسماه · وهي مرحلة تفرض على العلاقات العامة تعديلات في أساليبها لكي تصل الى الكيفية المناسبة للتعامل مع هذا المناخ النفسي أو الانساني ·

وهذا المضمون الحقيقي والكامل للعلاقات العامة كمهنة متخصصة لم يتغير خلال السنوات الأخيرة من تاريخها · وانما اتسع مجال تطبيقه بتنوع الخدمات التي تقدمها ، وبتنوع الوسائل والأساليب التي تستخدمها وبزيادة درجة التكامل بين نصفي الحقيقة التي تقوم عليها · ولقد أكدت كل التغيرات التي واجهتها العلاقات العامة منذ نشأتها على هذا المضـــمون ودعمته · وما حدث لمضمون العلاقات العامة من تطور ، سواء في المجال أو الأساليب ، انما يعني أنها قادرة على اثبات مرونتها ، وقادرة على تحقيق توافقها مع كل ما يستجد من تغيرات وتحديات ·

واذا قارنا بين مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى ، كمحاولة للوصول الى أبعاد أكبر لمضمونها ، وجدنا أن معظم المهن فى المجتمع الانسانى تتعامل مع أشياء مادية ملموسة ، فالمحاماة تتعامل مع نصوص قانونية جامدة ، والطب البشرى يتعامل مع جسم الانسان ٠ أما العلاقات العامة فانها تتعامل مع أشياء معنوية غير ملموسة ٠ فهى تتعامل مع الاتجاهات والآراء التى تسود منظمة معينة وتسود الجماهير التى ترتبط بها ٠ وهذه الأشياءض المعنوية غير الملموسة بالغة التعقيد ، وقد تتعرض لتغيرات بفعل عوامل ليس للعلاقات العامة أو للمنظمات التى تخدمها قدرة على التحكم فيها أو وقفْ حدوثها أو ابطال مفعولها ٠ ولعل هذه الصفة للأشياء المعنوية التى تتعـــامل معها العلاقات العامة من الصعوبات التى تقف حائلا دون وصول العلاقات العامة الى نتائج ملموسة تمكنها من الحكم لها أو عليها ٠

ومن ناحية أخرى ، نجد أن معظم المهن فى المجتمع الانسانى يغلب عليها المجهود الفردى ، وأن كان المجهود الجماعى قد عرف طريقه الى أسلوب العمل فى بعضها ٠ أما العلاقات العامة فهى مهنة تقوم على العمل الجماعى لأنها تحتاج الى تنوع المواهب والمهارات والامكانات ، وأن كان يستثنى من ذلك ممارسة العلاقات العامة من خلال المكاتب الاستشارية التى لها وضعها الخاص الذى يفرض عليها الاعتماد على المجهود الفردى ٠

ومع هذه الاختلافات بين مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى ، الا أن العلاقات العامة لها أركانها الأساسية التى تقوم عليها كمهنة متخصصة ، شأنها فى ذلك شأن المهن الأخرى ، وهذه الأركان الأساسية هى ذاتها التى تقوم عليها المهن الأخرى مما يؤكد دخولها الى مفهوم المهن المتخصصة فى المجتمع ٠ ذلك ، لأن الاختلافات بين المهن المختلفة تعنى أن لكل مهنة طبيعتها الخاصة ٠ وهذا لا يتنافى اطلاقا مع وجود أسس عامة تجمع بين هذه المهن جميعها لكى تكون بمثابة معالم مميزة فى مواجهة الاصطلاحات التى تطلق على الأنشطة الأخرى كالعلوم والفنون والحرف ٠

وقد تبين أن هناك خمسة أركان أساسية تقوم عليها المهن المتخصصة فى كل مجتمع ، وهى : حاجة المجتمع اليها ، ووجود مجال متخصص تنفرد به ، ووجود ممارسات مهنية مميزة لها ، وحاجتها الى مهارات وقـــدرات

خاصة ينبغى توفرها فيمن يمارسها ، ووجود أخلاقيات تحكم الممارسين لها ولا يجوز الخروج عليها • وهذه الأركان الأساسية الخمسة لازمة جميعها ، بحيث اذا نقص أحدها نقصت درجة اكتمال المهنة ، وان كان هذا لا ينفى وجودها بدرجة نضج معينة •

واذا طبقنا هذه الأركان الخمسة على مهنة العلاقات العامة ، وجدنا توفر الركن الأول ، فالعلاقات العامة لم تنشأ ترفا ولم يكـــن ظهورها او استمرارها ثانويا فى حياة المنظمات ، سواء فى المجتمع الأمريكى الذى شهد بداية ظهورها ، أو فى المجتمعات الأخرى التى انتقلت اليها • ولسنا هنا فى صدد تتبع التاريخ الاجتماعى للعلاقات العامة ، فقـــد أفاضت الدراسات الأجنبية والعربية فيه ، ولكننا هنا نؤكد على عد من الحقائق التى تثبت توفر حاجة المجتمع الى العلاقات العامة كركن من الأركان الأساسية التى تقوم عليها كمهنة متخصصة • فالظروف الاقتصادية والاجتماعية التى سادت الولايات المتحدة الأمريكية خلال النصف الثانى من القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين والتى أفرزت مناخا نفسيا ضاغطا على المنظمات الاقتصادية ، بالاضافة الى الأزمات الاقتصادية العالمية والحروب العالمية والاقليميـــة وجهود التطوير فى المجتمعات النامية وتبلور المناخ النفسى المحلى والعالمى خلال السنوات الأخيرة ، كلها عوامل تؤكد تباعا على مدى حاجة المنظمات المعاصرة بكافة أنواعها وجماهيرها الى مهنة العلاقات العامة لاشباع حاجة لا يمكن أن تشبع بدونها •

وفيما يتعلق بالمجال المتخصص للعلاقات العامة ، فاننا نجد الاتصال بين المنظمات وجماهيرها الداخلية والخارجية هو المجال الذى تعمل من داخله العلاقات العامة فى مواجهة هذه المنظمات وجماهيرها • وصحيح أن هذا المجال تعمل من داخله أنشطة أخرى كالاعلان والتسويق والعلاقات الانسانية، الا أنها جميعها أنشطة تستهدف أهدافا جزئية وتتعامل مع نوعيات محدودة من جماهير كل منظمة ، بينما العلاقات العامة هى النشاط الشامل ذو الأهداف الكاملة والواسعة باتساع المنظمة كلها والتى تتعامل مع كل نوعيات الجماهير التى تهم منظمة معينة • وبالتالى ، فاذا كان التداخل بين الأنشـــطة فى المنظمات المعاصرة قد يفرض اشتراك نشاط أو أكثر مع العلاقات العامة فى مجالها المتخصص ، الا أن العلاقات العامة بأهدافها ومضمونها وجماهيرها

تعتبر هى السيطرة على هذا المجال المتخصص ، بحيث يمكن القــول أن العلاقات العامة تستطيع أن تحقق أهداف الأنشطة الأخرى بدرجة ملحوظة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، بينما الأنشطة الأخرى لا تستطيع أن تحل محلها أو تقوم مقامها أو تفى بأهدافها ٠

أما فيما يتعلق بالممارسات المهنية المميزة للعلاقات العامة ، فان هناك بالفعل خطوات أساسية يقوم عليها نشاطها ٠ انها تبــدأ بجمع الحقائق الأساسية المتصلة بموقف عملائها فى المنظمة التى تقدم لها خدماتها ثم تجمع الحقائق الأساسية المتصلة بموقف جماهير هذه المنظمة وطبيعتها واتجاهاتها ٠ ومن هذه الحقائق جميعها تستطيع أن توصف الموقف الذى أمامها وكيفية التعامل معه وأن تحدد أهدافها ٠ وهذا كله يدخل فى اطار الخطوة الأولى التى تعرف باسم البحوث والدراسات ٠ ثم تأتى الخطوة الثانية والتى تعرف باسم التخطيط ، وبها تضع برامج تتنوع بتنوع المواقف التى تواجهها ، حيث قد تتجه الى البرامج الطارئة أو البرامج العلاجية أو البرامج الوقائية أو البرامج الخاصة ٠ ولكل برنامج أسسه وأساليبه ٠ وتنتقل بعد ذلك الى خطوة التنفيذ ، وهى التى تقــوم على تطبيق البرنامج المخطط باستخدام أساليب ووسائل اتصال محددة ومختارة بعناية ودقة ٠ وقبل التنفيذ وخلاله وبعده تجرى العلاقات العامة تقويما للبرنامج لدراسة كيفية زيادة فعاليته ، ثم لدراسة آثاره ونتائجه بعد أن يكتمل ٠ وهذه الخطوات المهنية الأربع تشكل الممارسات المهنية المتعارف عليها فى العلاقات العامة ، وتتفق عليها كــل الدراسات العلمية بكل اتجاهاتها ٠

وأما فيما يتعلق بالمهارات والقدرات الخاصة التى ينبغى أن تتوفر فيمن يمارس العلاقات العامة ، فيكفى القول أنه ليس كل انسان قادرا على أن يمارس العلاقات العامة ، بل لابد أن تتوفر فيه استعدادات طبيعية معينة كالذكاء والمرونة وعمق التفكير والقدرة على مواجهة المواقف الصعبة ودقة الملاحظة وغيرها ، الى جانب الدراسة العلمية للعلوم الاجتماعية التى تقوم عليها العلاقات العامة وتعتبر تطبيقا لها ، الى جانب اكتساب خبرات عملية واسعة ٠ وكلما ملك فرد ما مهارات وقدرات أكبر كلما كان أكثر صلاحية لممارسة العلاقات العامة ٠

وأخيرا ، نأتى الى آخر الأركان التى تقوم عليها العلاقات العامة كمهنة متخصصة • وهنا نجد أن كل المنظمات التى تنتظم الدارسين للعلاقات العامة، كالجمعيات والاتحادات والمعاهد ، أصدرت قوانين ودساتير أخلاقية ، تعتبر نبراسا يهتدى به كل ممارس للعلاقات العامة • وهذه الأخلاقيات تشترط فى الممارسين يقظة الضمير ، وتنظم التزاماتهم الأدبية تجاه أنفسهم ، وتجاه بعضهم البعض ، وتجاه عملائهم ، وتجاه مجتمعهم • وهى مبادىء أخلاقية ترتفع بمستوى المهنة وسمعتها •

وليس من شك فى أن هذه الأركان الخمسة تجزم بتوفر كل المواصفات الرئيسية التى تجعل من العلاقات العامة مهنة متخصصة لها ضرورتها ولها مضمونها ولها مكانتها وسمعتها • ومع ذلك ، فقد كانت هناك من الظروف التى أدت الى الانتقاص من قيمة العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، وفتحت ثغرة دخل منها المعارضون والمتشككون • ولقد تمثلت هذه الثغرة فى عدد من المشكلات آثرنا أن نصفها بأنها مشكلات مهنية ، لأنها اذا عولجت بالكيفية السليمة أمكن أن نرتفع بالعلاقات العامة الى ما ينبغى أن تكون عليه كمهنة متخصصة كاملة ومتطورة •

الوضع الحالى لمهنة العلاقات العامة ومشكلاتها :

يمكن أن يوصف الوضع الحالى لمهنة العلاقات العامة بأنه وضع سىء من نواح كثيرة • ولقد تعرضت مهن كثيرة فى المجتمع الانسانى لأوضاع سيئة كتلك التى تعانى منها العلاقات العامة ، ان لم تكن أكثر سوءا ، ولكن هذه الاوضاع السيئة اعتبرت مرحلة من مراحل تطورها واتجاهها نحـــو النضج • والأمثلة على ذلك كثيرة ومتعددة •

ولعل من أهم هذه الأمثلة التى يحلو للدراسات العلمية فى مجــــال العلاقات العامة أن تستشهد بها ، تلك الأوضاع السيئة التى عانت منها مهنة الطب فى الولايات المتحدة الأمريكية فى أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين ، وهى الفترة التى بدأت تظهر فيها مهنة العـــلاقات العامة تقريبا • فلقد اتهمت الجامعات فى تلك الفترة بأنها تخرج أعدادا كبيرة من الاطباء غير المتعلمين تعليما سليما وغير المدربين تدريبا صحيحا • مما

أدى الى اهمال واسع وتجاهل شامل لحياة الجماهير التى لم يكن هناك تفكير جدى فى مصالحها ٠

ولقد جاءت هذه الحقيقة فى تقـــرير وضـــــعه ابراهام فلكســــــنر Abraham Flexner سنة ١٩١٠ بعد أن قام بدراسة أوضاع مهنة الطب فى كندا والولايات المتحدة الأمريكية لمدة سنتين متتاليين ٠ واتهمت المؤسسات التعليمية فى هذا التقرير بأنها ليست فقط تتاجر فى العملية التعليمية ، وانما أيضا تعمى عقول الناس عن أن ترى الفرق بين الطبيب المتعلم والمدرب تدريبـــا صحيحا وذلك الذى لم يتلق أى تدريب مناسب من أى نوع ٠ كما وصفت مهنة الطب فى هذا التقرير بأنها سيئة وبائسة (٦) ٠

وفى مهنة العلاقات العامة نجد نفس الأوضاع السيئة والبائسة ، اذا جاز لنا أن نستخدم نفس الأوصاف التى وردت فى هذا التقرير ٠ فعقول الجماهير ليست قادرة على أن تميز بين أولئك الممارسين الذين يدعون بأنهم خبراء فى العلاقات العامة بدون أن يكون لهم حظ من من تعليم أو خبرة ، وبين أولئك المؤهلين بالفعل تأهيلا جيدا ٠ ان صورة العلاقات العامة فى أذهان الجماهير قاتمة وغير واضحة المعالم ٠ وكما نرى فى المهن الأخرى حتى الآن محاميا مخادعا وطبيبا دجالا مثلا ، فاننا نجد فى العلاقات العامة ممارسين كذابين ٠

وليس ثمة شك فى أن الأوضاع السيئة والبائسة للعلاقات العامة تجد تطبيقات واقعية قوية ٠ فهناك مفكرون كثيرون لايزالون ينكرون القيمة الحقيقية للعلاقات العامة ، ويتهمونها بأنها تسهم فى الكلفة والتصنع والخداع ٠ وكثير من الممارسين للعلاقات العامة لايزالون يمارسونها بطريقة عشوائية اجتهادية وبدون فهم صحيح للأساليب المهنية والأسس العلمية التى تقوم عليها ٠ وكثير من مجالات التطبيق كالشركات الصناعية والتجارية والأجهزة الحكومية لا تزال تخلط بينها وبين الاعلان والتسويق والنشر والشئون العـــــامة ، ولا تعترف بمكانتها وامكاناتها ٠ والعلاقات بين كثير من الدارسين والادارة

---

6. Riggs, L. : "Present and Future Trends In Public Relations". Public Relations Quarterly, Summer, 1982, p. 5.

العليا ليست سليمة ونظرة الادارة العليا اليهم لا تخلو من سوء الفهم وسوء التقدير . ولاتزال نتائج العلاقات العامة ضعيفة فى كثير من المجالات التطبيقية فى كل المجتمعات ، وخاصة النامية منها . ولا تستطيع العلاقات العامة أن تثبت قيمة نتائجها لضعف المقاييس التى تملكها .

أضف الى هذا ، العلاقات السيئة بين الممارسين للعلاقات العامة والصحفيين فى كثير من المجالات والمجتمعات ، والسلوك المشين لبعض الممارسين فى مواجهة الادارة العليا ، والمفاهيم غير الصحيحة للعلاقات العامة التى تسود بين كثير من ممارسيها . كل هذه الوقائع تجد ما يؤيدها، ليس فقط فى المجتمع الأمريكى ، ولكن أيضا فى كل المجتمعات الأخرى ، وان كان وجودها لا ينفى اطلاقا وجود جوانب واقعية ايجابية تعطى انطباعا مؤكدا على أن ما تعانيه العلاقات العامة من أوضاع سيئة لا يمثل الا مرحلة من مراحل تطورها .

وهناك دراسات علمية كثيرة أثبتت وجود هذه الأوضاع السيئة والبائسة لمهنة العلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها . ومن هذه الدراسات ، تلك الدراسة الشاملة التى قامت بها لجنة شكلتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية سنة ١٩٧٩ برياسة فيليب ليزلى Philip Lesly وساندتها احدى عشر جمعية أخرى للعلاقات العامة من بينها جمعية العلاقات العامة فى كندا . واستمرت اللجنة فى عملها لمدة عام كامل ، وشملت دراستها أوضاع العلاقات العامة ودورها ، وغطت فى استقصائها شريحة واسعة من قادة الرأى وأساتذة الجامعات والمشتغلين بوسائل الاتصال الجماهيرية ورجال الادارة العليا فى العديد من الشركات الصناعية وزعماء الاتحادات العمالية . وأصدرت اللجنة تقريرها فى نوفمبر سنة ١٩٨٠ بالكيفية التى تصف أوضاع العلاقات العامة فى الثمانينات من هذا القرن العشرين (٧) .

ومن هذه الدراسات أيضا ، تلك الدراسة التى قام بها البرت ووكر Albert Walker حول تطور العلاقات العامة كما كشفت عنه المقارنة بين الطبعة الأولى والطبعة السادسة من كتاب اسكوت كتليب S. Cutlip وألان سنتر

7. Riggs, L. Ibid., p. 5 also.

بعنوان A. Center Effective Public Relations • وهى مقارنة كشفت عن نتائج هامة تتعلق بما كانت عليه أوضاع العـــلاقات العامة فى بداية الخمسينات من هذا القرن العشرين وما صارت عليه بعد مرور ما يزيد على ثلاثين سنة (٨) •

ومن هذه الدراسات كذلك ، تلك الدراسة التى قام بها ادوارد بيرنز E. Bernays (٩) الى جانب الدراسات الأخرى الكثيرة التى قام بها فرانك جفكـــنز Frank Jefkins وولفيرد هوارد Wilfred Howard وغيرهما (١٠)• وكلها دراسات تحلل فى فصول منها واقع العلاقات العــامة فى الولايات المتحدة وفى دول أخرى ، وخاصة الدول النامية ، كما تحلل التغيرات التى تواجهها والعوامل التى تشكل مستقبلها •

ونستطيع أن نقدم هنا أهم النتائج التى انتهت اليها هذه الدراســات جميعها ، والتى تصف بشكل قاطع تلك الأوضاع السيئة التى تعانى منهــا العلاقات العامة كمهنة متخصصة • كما تصف نوعية المشكلات التى أفرزتها هذه الأوضاع السيئة • وهذه النتائج ، هى :

١ ــ تحتاج العلاقات العامة الى مفهوم واضح • فليس من الممكن أن يفهم الناس أو يقبلوا نشاطا معينا أو مهنة معينة كالعلاقات العامة بدون أن يكون لها مفهوم دقيق وبسيط وواضح ويسهل فهمه ويتفق عليه كل من يتعامل به ، لأنهم يتفقون حول ما يقصد به •

٢ ــ ليس هناك اتفاق حول أهداف العلاقات العامة ، فهناك مثلا من يكتفى بالقول بأنها اقامة الواقع السليم والاعلام به ، وهناك من يضـيف

---

8. Walker, "The Evolution of Public Relations According to Cutlip and Center," Public Relations Quaterly, Summer, 1986, p.p. 28-31.
9. Bernays, E. "Defining Public Relations Public Relations Quarterly, Spring, 1978, p. 15.

(١٠) انظر مراجع البحث •

التسويق وهناك من يضيف التنبؤ بالمتغيرات · ولايزال الاختلاف قائما حول الأهداف الحقيقية لها · ولعل أساس هذا الاختلاف يكمن فى عدم وضوح المفهـــوم ·

٣ - تتسع العلاقات العامة اتساعا كبيرا وتتنوع تنوعا شديدا ، ومع ذلك ، لا تبدو العلاقة واضحة بين دورها والمصالح الأساسية للجماهير التى تتعامل معها ·

٤ - لم تطور العلاقات العامة نظاما مقننا ملزما للممارســـة المهنية ، ويشتمل بوضوح على الدراسات والبحوث والتخطيط والتنفيذ والتقويم ، الى جانب تحديد الوظائف والامكانات والأنشطة · وقد يكون هذا النظام متعارف عليه فى الدراسات العلمية ، ولكنه لا يلقى نفس الاعتراف عند الممارسين ·

٥ - لايزال الكثيرون من الممارسين يعتبرون أن الاتصال فى العلاقات العامة هدف فى حد ذاته ، وأن الاتصال له قدرات سحرية ، يمكن بها تغيير الاتجاهات وأنماط السلوك ، مع أن الباحثين فى العلوم السلوكية والنفسية أثبتوا عدم صحة هذا الاعتقاد منذ سنوات مضت · أضف الى ذلك ، أن هؤلاء الممارسين يعرفون القدرات الحقيقية لمهنة العلاقات العامة ، ويعرفون أيضا مسئوليتها الاجتماعية ، ولكنهم لا يعرفون كيف يمارسونها أو يطبقونها فى المجالات التى يعملون بها ·

٦ - يستخدم الممارسون للعلاقات العامة كثيرا من المبالغات الزائدة ، والتى تسبب خلطا وارتباكا بين الجماهير وتعطى انطباعا لديهم بأن ما يقدم لهم ما هو الا نوع من الدفاع أو المراوغة والتملص ·

٧ - ينضم الى العلاقات العامة ممارسون ينتمون الى تخصصات مختلفة تماما فى اتجاهاتها وفكرها عن تلك التى تقوم عليها العلاقات العامة · وهذا ينعكس على كيفية فهمهم للعلاقات العامة وعلى الأساليب التى يمارسونها ، وهذا يحتسب خطأ على العلاقات العامة ويسىء الى مضمونها ·

٨ - جذبت العلاقات العامة اليها ممارسين يصفون أنفسهم بأنهـــم خبراء ، وهم لا يملكون علما أو خبرة أو خلقا يؤهلهم لأن يمارسوا العلاقات العامة ممارسة مهنية صحيحة · وقد أضاف هذا الوضع مزيدا من الاساءة

الى مفهوم العلاقات العامة ومضمونها ومكانتها وسمعتها · ورغم أن هناك قواعد ومبادىء أخلاقية معلنة من قبل جمعيات العلاقات العامة واتحاداتها، الا أنها ليست ملزمة أو قل ليس هناك ما يلزم بها ·

٩ ـ يعامل كثير من رجال الادارة العليا العلاقات العامة وممارسيها معاملة غير عادلة تعكس سوء تصورهم لحاجتهم اليها وعدم قدرتهم على تحديد حاجتهم الصحيحة اليها · كما تعكس نقصا آخر ، وهو أن كثيرا من الممارسين للعلاقات العامة من داخل هذه المنظمات أو من خارجها فيما يسمى بالمكاتب والشركات الاستشارية ، لا يستطيعون أن يحددوا ما تحتاجه الادارة العليا منهم أو أن يعلموها بطبيعة المشكلات التى تواجهها ، وما يمكن أن تفعله العلاقات العامة فى مواجهتها ·

١٠ ـ لم تحدث العلاقات العامة تقدما ملموسا فى العلاقات بين المنظمات وجماهيرها · فلقد كانت هذه المنظمات تتلمس الطريق فى بداية الخمسينات من هذا القرن الى فهم الجماهير الداخلية وتأييدها لها ، ولم تستطع أن تحقق هذا الهدف فى علاقاتها مع جماهيرها حتى الثمانينات من هذا القرن · وهذه الحقيقة تعتبر دليلا على ضعف النتائج التى حققتها العلاقات العامة ·

١١ ـ لم تبذل العلاقات العامة جهدا يذكر من أجل أقناع الجماهير بقيمها التى تخدم مصالحها ، كتلك التى تقول : أن العلاقات العامة أساليب تنتقل من خلالها رغبات الجماهير ومصالحها الى المنظمات التى ترتبط بها ، أو تلك التى تقول : أن العلاقات العامة أساليب تقيم من خلالها الجماهير علاقات أفضل تخدم مصالحها ، أو تلك التى تقول : أن العلاقات العامة تمكن الجماهير من أن تعلم كل الحقائق التى تؤثر على مصالحها ، أو تلك التى تقول : أن العلاقات العامة تساعد المنظمات على أن تعمل بما يتفق مع ضميرها الاجتماعى · ومن ثم ، فان الجماهير ترى أن العلاقات العامة موجهة اليها ولكنها ليست فى خدمة مصالحها وانما هى فى خدمة مصالح المنظمات التى تعمل لها ·

١٢ ـ تجمع كل الدراسات العلمية على أن ٧٥٪ من برامج التعليم التى

تستهدف تأهيل الممارسين للعلاقات العامة ، تدرس فى أقسام الصحافة والاتصال • وتعامل العلاقات العامة من خلالها على أنها ملحقة بالاتصال • ولا تؤهل من ينتسب اليها الا للعمل الصحفى أو النشر أو الدعاية • والنسبة الباقية تبقى ضمن برامج الادارة • ولاتزال هذه البرامج التعليمية خلال الثمانينات من هذا القرن دون المستوى المطلوب ودون الحاجة الى ممارسين يفهمون العلاقات العامة فهما جيدا ويتدربون على ممارستها تدريبا كاملا ، بحيث يطبقون العلاقات العامة بما يتناسب مع مضمونها ومكانتها كمهنة متخصصة • ولقد وصف ادوارد بيرنز Edward Bernays هذه البرامج التعليمية فى الولايات المتحدة الأمريكية وفى أنحاء العالم ، بأنها برامج تهدد استمرار المهنة ، وأنها لا تتفق حتى على ما يقصد باصطلاح العلاقات العامة •

تلك كانت أهم النتائج العلمية التى تصف الأوضاع السيئة للعلاقات العامة كمهنة متخصصة • ومن الواضح أن هذه الأوضاع السيئة تقلل من قيمة العلاقات العامة ، بل أنها تهدد مستقبلها أيضا • ولقد نتج عن هذه الأوضاع السيئة العديد من المشكلات المهنية ، والتى يمكن أن نحصرها فى خمس مشكلات أساسية ، تحدث انعكاساتها السلبية على العلاقات العامة وممارسيها والمتعامملين معها • وهذه المشكلات ، هى :

- مشكلة المفاهيم المستخدمة •
- مشكلة الاعداد العلمى للممارسين •
- مشكلة أخلاقيات المهنة •
- مشكلة العلاقة السلبية مع الادارة العليا •

ولا شك أن علاج هذه المشكلات يمكن أن يؤدى الى تحسين الأوضاع التى تعيشها العلاقات العامة ، بل أنه يؤدى الى زيادة قدرتها على مواجهة التغيرات والتحديات التى تهز قواعدها هزا عنيفا ، وتكاد تعصف بمستقبلها • وكما قلنا أن تطبيقات علم البيئة فى العلاقات العامة تحتم على أن يكون لها من المرونة والمقدرة ما يسمح لها بسرعة الحركة وفعاليتها فى مواجهة ضغوط البيئة من حولها اذا أرادت لنفسها حياة متوازنة ومستقرة •

ولنضرب عددا من الأمثلة التى توضح نوعية هذه التغيرات وتأثيراتها على العلاقات العامة • ففى المجتمعات الانسانية المعاصرة ، نجد أجيالا جديدة ذات مزاج نفسى وعصبى متقلب ويتميز بالاستهتار وعدم الاحساس بالمسئولية ، ونجد أيضا نوعيات جديدة من العلاقات بين الجماهير وحكوماتها ومنظماتها ، وهى فى مضمونها علاقات تتسم بالحساسية الشديدة من الطرفين •و نجد كذلك التغيرات التى دخلت على ادارة المنظمات ، منها مثلا ضرورة تطبيق المسئولية الاجتماعية • وهناك مشكلات اجتماعية حادة كالأمراض المستعصية والادمان ، وهى تلتهم أعدادا من الشباب وتدفع الآخرين الى أتون التوتر والقلق والخوف • ويضاف الى ذلك ، انتشار التعليم وعدم التوازن فى الدخول الفردية بدرجة تخلق فروقا رهيبة بين هؤلاء الذين يملكون وأولئك الذين لا يملكون ، الى جانب زيادة السكان وما يترتب عليها من مشكلات اجتماعية واقتصادية لها آثارها السلبية • ويضاف الى ذلك أيضا ، تلك الجهود التى تبذلها المجتمعات النامية للتغلب على تخلفها ، وتبدو كما لو كانت تدور فى حلقة مفرغة رهيبة ، لها آثار نفسية ضاغطة ومزعجة • وهذه التغيرات جميعها تفرز تحديات جديدة أمام دور العلاقات العامة ومضمونها •

وعلى المستوى الدولى ، نجد أن المناخ الدولى يتعقد بمشكلات سياسية لا أول لها ولا آخر ولا تتضح بدايتها أو نهايتها ، بالاضافة الى مناورات سياسية علنية وخفية ، وعدم استقرار فى العلاقات والمصالح الدولية ، وكلها متغيرات تجعل من المناخ الدولى اطارا ضاغطا على المتغيرات الداخلية ، ويزيد من عنفوانها « ويجعل مواجهتها بالغة الصعوبة • وبالتالى ، فهو يضيف مزيدا من التعقيدات حول دور العلاقات العامة ومضمونها خلال السنوات القادمة •

والتساؤل الآن هو : اذا كانت العلاقات العامة كمهنة متخصصة تعانى منذ سنوات من أوضاع سيئة نتجت عنها مشكلات حادة ، وكبلتها بقيود أضعفت من قدرتها على الحركة داخل اطار دورها الحالى التقليدى ، بحيث لم تستطع حتى الآن أن تفى بمتطلباته كما ينبغى لتصل الى المستوى المطلوب ، فكيف تستطيع أن تواجه ما يحيط بها من تغيرات تفرض عليها تحديات قاسية (المشكلات المهنية)

وعنيفة وتدفعها دفعا الى أن تطور مضمونها ودورها بالكيفية التى تحافظ بها على بقائها واستمرارها ؟

ان الجهد المطلوب من العلاقات العامة وخبرائها مضاعف وخطير ٠ انها مطالبة بأن ترتفع الى مستوى المهنة المتخصصة ، بحيث تفرض وجودها على حاضرها ، ومطالبة أيضا بأن تسرع فى تطوير ذاتها بما يتلاءم مع التحديات التى استحدثت فى البيئات المحيطة بها ، بحيث تفـــرض استمرارها على مستقبلها ٠ واذا لم تستطع ذلك ، فسوف يحولها التاريخ الى مجرد ذكرى عابرة ، شأنها فى ذلك شأن المهن التى اندثرت لأنها لم تستطع أن تفرض وجودها واستمرارها على حاضرها ومستقبلها ٠

ولا شك أن المدخل السليم الى هذا الجهد المضاعف ، هو أن يحســـم الباحثون والممارسون المشكلات المهنية التى تعانى منها ٠ انها ليست الآن الا قيدا على خطوها ، واذا تركت أو أهملت فسوف تتحول الى حلقة ضاغطة على عنقهـــا ٠

ونحن هنا ، نقدم هذه المشكلات المهنية ، مشكلة بعـــد مشكلة ، بكل أبعادها ومضمونها ٠ واذا كان الهدف لا يمتد الى وضع حلول لها ، فانه بالتأكيد يتسع لوضع خطوط عامة تسهم فى اضاءة الطريق نحو مواجهتها مواجهة علمية سليمة ٠ ذلك لأنه اذا كان الاعتراف قائما بهذه المشكلات وآثارها السيئة على العلاقات العامة وممارسيها ، فان الجهود نحو مواجهتها لاتزال كليلة ضعيفة ٠ وهى أكثر كللا وضعفا فى مجتمعاتنا النامية ٠ وهذا يكفى تبريرا لهذا الجهد الذى نقدمه هنا ، وللهدف الذى نسعى الى تحقيقه ٠

الفصـــل الأول :

مشـــكلة المفاهيـم المسـتخدمة



ليس غريبا أن نبدأ المشكلات المهنية فى العلاقات العامة بمشكلة المفاهيم المستخدمة فهى أم هذه المشكلات جميعها ، وهى المدخل الرئيسى اليها · وهذه المكانة الخاصة والحساسة ، هى التى تعطى لهذه المشكلة أهميتها وخطورتها، وهى التى تعطيها كل أبعادها ، بحيث يمكن القول أنه اذا وجد الباحثون والممارسون حلا لهذه المشكلة ، فانهم بذلك يضعون أرجلهم على أول الطريق الصحيح نحو حل المشكلات المهنية الأخرى فى العلاقات العامة ·

لكن الغريب « أنه مع هذه المكانة الخاصة والحساسة ، نجد أن الباحثين والممارسين فى مجال العلاقات العامة يعترفون بهذه المشكلة اعترافا صريحا ، ويؤكدون عليها فى دراساتهم وممارساتهم تأكيدا واضحا ، حتى أن المتتبع لأعمالهم وأقوالهم ، ليعجب أشد العجب من استمرار بقاء هذه المشكلة حتى الآن دون أن تجد حلا جذريا ، وبالكيفية التى توفر لهم مدخلا سليما الى مواجهة المشكلات المهنية الأخرى !

والغريب أيضا أن نجد تعامل الباحثين مع هذه المشكلة سطحيا ، حتى لكأنهم يتعاملون مع مشكلة ليست لها كل هذه المكانة الخاصة والحساسة · بل ان ما قدموه من دراساتهم لم يزد هذه المشكلة الا تعقيدا ، ولم تزح عنها ستائر الغموض ، بل أضافت اليها غموضا على غموض · وبقيت المشكلة تئن تحت أطنان من التأويلات والتفسيرات ·

واذا كان موقف الباحثين غريبا ، فان موقف الممارسين أغرب · فقد تتابعت مؤتمراتهم وندواتهم التى تنظمها جمعياتهم واتحاداتهم ، ولم يصلوا الى حل لها ، بل انهم بصفة عامة ساروا على نفس الدرب الذى سار عليه الباحثون ، فأضافوا مزيدا من التفسيرات والتأويلات · وازداد أنين هذه المشكلة ، وامتدت أوجاعها الى باقى أوصال العلاقات العامة ، فزادت من تعقيد المشكلات الأخرى ·

كل هذه المواقف السلبية من مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، والتغيرات الاجتماعية والثقافية تكاد تزلزل الأرض تحت أقـــدام العلاقات العامة وممارسيها ، وتفرض عليهم تطويرها بالكيفية التى تتناسب والتعامل الايجابى مع هذه التغيرات ، سواء داخل المجتمع الواحد أو على

مستوى العالم كله ٠ ومع أن هناك دراسات اعترفت بخطورة هذه التغيرات وأسهمت فى وضع تصور لكيفية تطوير العلاقات العامة فى مواجهتها ، الا أن هذه المشكلة بقيت قيدا يكبل خطو العلاقات العامة وممارسيها ٠

ولنبدأ هنا بتوصيف هذه المشكلة ، وبيان أسبابها وظروفها وانعكاساتها، وما انتهت اليها الدراسات العلمية فى مواجهتها ، وتحليل نتائج مواجهتها علميا على ضوء التغيرات الاجتماعية والثقافية التى زادت الحاجة الى حلها الحاحا ، لعلنا نصل من كل هذا العرض والتحليل الى مكمن العلة ، كمدخل واقعى الى وضع خطوط عامة لكيفية مواجهتها مواجهة ايجابية وشاملة ٠

ما يقصد بمشكلة المفاهيم المستخدمة :

قد يكون من البديهى أن نحدد هنا أولا ، وقبل أن ننطلق الى توصيف مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، ما نقصده بهذه المشكلة ؟ لكى نحدد المضمون الحقيقى لها بما يوفر لها كل أبعادها ٠ ونستطيع أن نحدد هذا المضمون بكل أبعاده فى النقاط التالية :

١ - تتعدد المفاهيم والتعريفات المستخدمة فى العلاقات العامة بشكل يثير حولها غموضا كثيفا حول ما يقصد بالفعل بالعلاقات العامة كمهنة متخصصة ٠

٢ - رغم تعدد هذه المفاهيم والتعريفات ، الا أن أيا منها لا يستطيع أن يفى بالمضمون الحقيقى للعلاقات العامة ، مما يفتح الباب واسعا أمام تأويلات وتفسيرات لا حد لها ، خاصة عند التطبيق والممارسة الفعلية ٠

٣ - رغم تعدد هذه المفاهيم والتعريفات المستخدمة ، فان العلاقات العامة باحداها أو بها جميعها غير قادرة على مواجهة التحديات الحالية والمستقبلة ، وهذا يعنى قصورها عن اعطاء المضمون الحقيقى لفلسفة العلاقات العامة كمهنة متخصصة قادرة على التطـــور ٠

٤ ـ تعنى هذه المشكلة تبعا لذلك عدم فهم الجماهير داخل كل مجتمع لما يقصد بالفعل بالعلاقات العامة ، وعدم فهمها أيضا لـــدى أهميتها لحياتها الاجتماعية المشتركة ولمصالحها الأساسية ·

ومن الواضح هنا ، أن هذه المشكلة بكل هـــذه المعانى التى تصنع مضمونها وأبعادها لها خطورتها على واقع العلاقات العامة ومستقبلها كمهنة متخصصة ينبغى أن تثبت أهمية وجودها ، وأن تثبت أيضا قدرتها على ترسيخ هذا الوجود وتعميقه ·

مدى الاعتراف بالمشـكلة :

بادىء دى بدء ، لكى نضع أقدامنا على الطريق الصحيح نحو توصيف واقعى لمشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، ينبغى أن نتأكد أولا من مدى الاعتراف بها · ونعتقد أن السبيل الى ذلك ، هو الاستشهاد بآراء الباحثين والممارسين ، ومدى تصورهم لها ولخطورتها ، فهم بهذه الآراء يقدمون لنا عينة ممثلة لاتجاهات الدراسات العلمية جميعها الى جانب مواقف الممارسين وشعورهم نحوها · وسوف نتبع فى عرض هذه الآراء قدرا من التسلسل الزمنى الذى يؤكد على العمق التاريخى لهذه المشكلة ·

ففى دراسة قام بها دافيد فن D. Finn سنة ١٩٦٠ جاء ما يلى : «أنه على الرغم من أن اصطلاح العلاقات العامة الذى ظهر فى أواخر القرن التاسع عشر أصبح شائعا فى منتصف القرن العشرين ، فانه بالنسبة لمعظم رجال الأعمال يستخدم لوصف أنشطة متنوعة تنوعا واسعا لدرجة أنها تثير ارتباكا أو خلطا حول ما يقصد فى الواقع بهذا الاصطلاح » (١) ·

ويدلل دافيد فن D. Finn على صحة هذا الرأى بقوله :أنه فى سنة ١٩٤٧ نشرت دورية Public Relations News تعريفا تعتقـد أنه التعريف المثالى للعلاقات العامة ، وجاء فيه : « أن العلاقات العامة هى وظيفة الادارة

---

1. Finn, D. Public Relations and Management. New York : Reinhard Co., 1960, pp. 1-5.

التى تستهدف تقويم مواقف الجماهير ، وتكييف سياسات الفرد والمنظمة مع المصلحة العامة ، وتنفيذ برنامج عمل لتحقيق الفهم العام والرضاء العام » ٠ وبعد سنوات عديدة نجد قاموس وبستر Webster's New World Dictionary يقدم تعريفا آخر للعلاقات العامة ، يقول فيه : « أن العلاقات العامة هى تلك الوظائف التى تمارسها منظمة ما ، وتتصل باعـــلام الجماهير بأنشـــطتها وسياساتها وما شابه ذلك ، محاولة بذلك خلق رأى عام مؤيد » ٠ ومنذ ذلك الحين نشرت مئات التعريفات فى الكتب والمقالات والتقارير ٠

ومع اعادة مراجعة التعريفين اللذين استشهد بهما دافيد فن D. Finn يتبين بوضوح أن هناك اختلافات واضحة ، فى الجوانب التى أكد عليها كل تعريف ، الى جانب الاختلافات الواضحة فى الأهداف التى حددها كل منهما ٠ وهذا يعنى أن كل تعريف منهما نظر الى العلاقات العامة من زاوية معينة تختلف بدرجة ما عن الزاوية الأخرى التى نظر منها التعريف الآخر ٠ ولقد دفع هذا الوضع الكثيرين الى تقديم تعريفات أخرى عدها دافيد فن D. Finn بالمئـــات ٠

ورغم هذه الأعداد الهائلة من التعريفات التى قدمت للعلاقات العامة مفاهيم كثيرة ، الا أنها جميعا لم تستطع أن تعبر عن المضـــمون الحقيقى العلاقات العامة ٠ وقد أكد على هذه الحقيقة ادوارد بيرنز E. Bernays فى دراسة له سنة ١٩٦٣ ، عندما قال : « أن أنشطة العلاقات العامة أصبحت مقبولة الآن بصفة عامة ، ولكن لسوء الحظ ، كما يحدث دائما مع أى مهنة جديدة ، لا يعنى قبولها دائما بمعناها الصحيح » (٢) ٠

ويفسر الباحثان الأمريكيان اسكوت كتليب Cultip وألان ســنتر A. Center هذه المشكلة فى دراسة لهما سنة ١٩٦٤ بقولهما : « أن بعض هذه التعريفات واسع للغاية وبعضها ضيق للغاية ، وبعضها يعرف العلاقات العامة كما ينبغى أن تكون لا كما هى فى الواقع » ٠ ويضيف هذان الباحثان قولهما : « أن العلاقات العامة ، كاصطلاح وكمهنة ، تعنى أشياء مختلفة

2. Bernays, E. Public Relations. Oklahoma : University of Oklahoma Press, 4th edition, 1963, p. 5.

لأناس مختلفين · ولذلك » فان الحاجة ماسة الى تحديد واضح لاصطلاح العلاقات العامة ولطبيعتها ، للخــــروج بها من حالة الميـــوعة التى هى عليها الآن » (٣) ·

وفى دراسة أخرى قام بها روبرت هلبرونر Heilbroner . ونشرها فى مقال بمجلة Harper's Magazine سنة ١٩٦٨ ، جاء فيه : « أن الممارسين العلاقات العامة أخوة تجمعهم رابطة مشتركة هى مهنتهم · ولكن مصيبتهم هى فى عدم اتفاق أى اثنين منهم حول ما يقصد بالفعل بهذه المهنة »(٤) ·

وليست هذه المشكلة قاصرة على العلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية ولكنها موجودة ومعترف بها على مستوى دول العالم كلها · ففى مقال ادوارد بيرنز E. Bernays سنة ١٩٧٨ تأكدت هذه الحقيقة ، عندما قال : « أن الدراسات التى أجريت على العــــلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها من دول العالم تؤكد على أنه ليس هناك اتفاق حول المعانى المقصودة من اصطلاح العلاقات العامة » (٥) ·

واذا انتقلنا الى الثمانينات من هذا القرن ، وجدنا أن الدراسات العلمية تؤكد على استمرار المشكلة والحاجة الى مواجهتها · فقد نشر فيليب ليزلى P. Lesly مقالا قال فيه ما معناه : أنه من غير الممكن أن يفهم الآخرون دورنا ، نحن خبراء العلاقات العامة ، لأننا نقدم لهم مفاهيم واصطلاحات مبعثرة · ولا نستطيع أن نتوقع من الادارة العليا وزعماء الرأى أن يحترموا ما نفعله طالما أننا نستخدم مفاهيم واصطلاحات عديدة ومختلفة · واذا لم نحدد مهنتنا ، فكيف نتوقع من الآخرين ذلك (٦) ·

---

3. Cutlip, S. & Center, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 3rd edition, 1964, p. 1.
4. Marston, J. Modern Public Relations. New York : McGraw-Hill, 1969, p. 5.
5. Bernays, E. "Defining Public Relations." Public Relations Quarterly, Spring, 1978, p. 15.
6. Lesly, P. "How The Future Will Shape Public Relations and vice versa." Public Relations Quarterly, 1981-1982, p. 7.

وفى سنة ١٩٨٤ نشر فرانك جفكنز F. Jefkins دراسة له ، بدأها بالاعتراف بهذه المشكلة ، عندما قال ما معنـــاه : أنه على الرغـــم من أن العلاقات العامة تهم كل منظمة ، الا أنها تفهم فهما سيئا للغاية ، لدرجة أن آخر مكان تستطيع أن تبحث فيه عن تعريف مرضى لها هو القاموس(٧) ٠ وهذا يعنى أن القواميس ذاتها لا تستطيع أن تقدم لنا مفهوما شاملا ودقيقا ومتفقا عليه ٠

تلك كانت عينة من الدراسات العلمية التى اعترفت بمشـكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة على مدى ربع قرن ٠ ولئن كانت هذه الدراسات بدأت بسنة ١٩٦٠ ، الا أنها تؤكد على وجودها خلال السنوات السابقة ٠ ولم تظهر حتى الآن دراسة واحدة تشير الى انتهاء المشكلة أو تضع حلا جذريا لمواجهتها ٠ وهذا يعنى أن هذه المشكلة قائمة ومستمرة منذ ظهرت العلاقات العامة ، حتى الآن ، هذا من ناحية ٠

ثم ان هذه العينة من الدراسات لم تكتفى بالتأكيد على وجود هذه المشكلة ، ولكنها أكدت وجودها بكل المعانى والابعاد التى حددناها ، ليس فقط داخل الولايات المتحدة الأمريكية ، ولكن أيضا على مستوى العالم كله ٠ وهذا يعنى أنه لاخلاف حول مضمونها ولاخلاف أيضا حول معانيها وأبعادها، مما يؤكد أهميتها وخطورتها كمشكلة عامة ، وهذا من ناحية ثانية ٠

أسباب ظهور المشكلة واستمرارها :

ان الباحث أمام مشكلة لها كل هذه الأهمية والخطورة ، لا يجد صعوبة كبيرة عند تحليل أسباب وجودها واستمرارها ، وان كان يجد كل الصعوبة فى ايجاد حلول مناسبة لها ٠ ولقد علمنا من الدراسات التى عرضناها أن لهذه المشكلة عمقا تاريخيا ، فهى ليست وليدة ظروف معاصرة ٠ كما علمنا أن مضمون المشكلة وأبعادها تعنى أن لها عمقا اجتماعيا وفلسفيا وعلميا ٠

---

7. Jefkins, F. Public Relations. Estover, Plymouth : Macdonald and Evans, 2ed. edition, 1984, p. 1.

وبالتالى ، نستطيع القول أن أسباب هذه المشكلة ذات جوانب عديدة ، ولكنها متكاملة ، بحيث لا نستطيع القول أن سببا معينا يكمن وراءها دون غيره ٠

ومع ذلك ، لا نزعم أننا نستطيع أن نحصى احصاءا كاملا كل الأسباب الصانعة لهذه المشكلة والدافعة الى استمرارها ، فأمام مشكلة لها كل هذا التعقيد تكثر الاجتهادات وتتعدد ٠ ومن ثم ، فنحن نضع هنا أهم الأسباب التى نراها ويراها غيرنا من الباحثين ، كما يلى :

١ ـ بدأت العلاقات العامة استجابة طبيعية لظروف اجتماعية واجهت رجال الادارة العليا فى المؤسسات والمنظمات الصناعية والتجارية الأمريكية خلال النصف الثانى من القرن التاسع عشر ، أى خلال الفترة التى وصفها المؤرخون بأنها فترة التغير السريع فى الحياة الاجتماعية الأمريكية ٠ ولم يكن أمام الرجال الذين استعانت بهم الادارة العليا للقيام بالعلاقات العامة فى ذلك الوقت خلفية علمية أو تطبيقية متخصصة ، يمكن أن يسترشدوا بها ويهتدوا بهديها ٠ فجاءت ممارستهم عشوائية تخبط فى كل اتجاه ، وتكتسب خبرتها من النتائج التى غالبا ما كانت سلبية ٠

٢ ـ انسلخت العلاقات العـــــامة منذ اللحظة الأولى عن الظـــروف الاجتماعية التى دعت اليها ، وارتبطت ارتباطا وثيقـــا بواقع المؤسسات والمنظمات التى استعانت بها ٠ فمثلا ، كانت هذه الظروف الاجتماعية تتطلب اقناع الرأى العام بصحة واقع هذه المؤسسات والمنظمات بعد أن يكون هذا الواقع صحيحا بالفعل ، لكنها اتجهت الى امتصاص ضغط الرأى العـــام بأساليب التمويه والتضليل والكذب ، وبدون أدنى محاولة لتغيير الواقع الذى يعانى منه الرأى العام ٠ ففقدت ، بهذا الاتجاه ، الأصول الاجتماعية والفلسفية لوجودها كمهنة متخصصة ٠

٣ ـ خضعت العلاقات العامة منذ اللحظة الأولى أيضا ، لرغبات الادارة العليا تشكلها كيف تشاء ٠ فقد استعان بها رجال الادارة العليا كصـدفة تحميهم وتحمى مبادئهم وأفكارهم الرأسمالية التقليدية التى يتعصبون لها أمام تغيرات وتطورات اجتماعية تمس هذه المبادىء والأفكار ٠ فجاءت ممارسات العلاقات العامة تعبيرا أمينا عن هذا الاتجاه ٠

لقد كان الشعار الأول الذى رفعه أصحاب المشروعات الاقتصادية خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر ، هو ما جـــاء على لســان هاريمان E.H. Harrimanأحد كبار أصحاب شركات السكك الحديدية ، قوله : « أنه لا يريد أن يرى شيئا لا يتحكم فيه على تلك السكك الحديدية التى يمتلكها»(٨) ٠ وجاءت أنشطة العلاقات العامة وممارساتها لتعبر بمفاهيمها الأولى عن هذا الشعار وتطبقه ٠ فكانت أساليب التستر والتمويه لاخفاء الحقائق ، وكانت أساليب الكذب والخداع لتضليل وسائل الاتصال الجماهيرية ، وكانت أساليب النشر والدعاية بأسوا معانيها ٠ وكانت تلك الأساليب جميعها هى التى حكمت مفاهيم العلاقات العامة خلال تلك الفترة ٠

٤ ـ لم تبدأ العلاقات العامة بداية صحيحة ، كما حدث للمهن المتخصصة الأخرى ٠ فلم يكن هناك وقت ظهورها اطار علمى يحكم حركتها وتطبيقاتها٠ ان مهنا متخصصة ، كالطب والمحاماة والهندسة ، بدأت وحولها اطار علمى يتكون من تراث علمى متخصص ، وجاءت الممارسة المهنية تطبيقا له ٠ وحتى تلك المهن المتخصصة التى بدأت تطبيقية ، سرعان ما تكون لها اطار علمى متخصص ٠ وفى الحالتين تفاعل العلم مع التطبيق ، وأثرى كل منهما الآخر٠ أما العلاقات العامة ، فانها فقدت الاطار العلمى ، وحتى بعد أن ظهر ما يسمى باطار علمى لها ممثل فى عدد من الدراسات العلمية التى حاولت تأصيلها ، كان الاغتراب واضحا والانفصام جليا ما بين العلم والتطبيق ، لاعتقـــاد الغالبية العظمى من الممارسين بأن العلاقات العامة خبرة علمية تكتسب وليست علمـــا يلقن ٠

٥ ـ استطاع خبراء وباحثون طوال تاريخ العلاقات العامة أن يصنعوا لها أصولا صحيحة ومبادىء سليمة من الناحية الوظيفية ٠ لكن جهدهم لم يثمر نتائج شاملة ، بمعنى أن الأصول الخاطئة والمبادىء غيـــر السليمة اختلطتبهذه النتائجالايجابية ولايزال تأثير هذا الخليط قائما حتى أيامنا هذه ٠

٦ ـ جاء ما يمكن أن نسميه بالتراث العلمى للعلاقات العامة متأخرا ٠

---

8. Cutlip, S. & Center, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 4th edition, 1971, p. 63.

ليس هذا فحسب ، وانما جاء تعبيرا عن نتائج التطبيق ومتأثرا بها · وهذا يعنى أنه جاء توصيفا لتجارب الممارسين ، ولم يأتى تقنينا وتأصيلا لها · والفرق شاسع بين الحالتين · فعندما يكون التراث العلمى توصيفا للتطبيق ، فانه يتأثر ولا يؤثر ، ويأخذ ولا يضيف · أما عندما يكون التراث العلمى تقنينا وتأصيلا ، فانه يؤثر ويوجه ويضيف ويثرى ، ويكون الأخذ عن التطبيق بقدر ما يثبت صحته علميا ·

٧ - يضاف الى ذلك ، أن ما نسميه بالتراث العلمى للعلاقات العامة ، يسمى بذلك تجاوزا · فالعلاقات العامة لا تملك حتى الآن الأصالة والاستقلال والفردية والتميز ، وهى صفات أساسية لكل تراث علمى أصيل داخل كل مجال من مجالات المعرفة العلمية · وكل ما يمكن أن نقوله بشأن هذا الذى يسمونه تراثا علميا للعلاقات العامة ، ماهو الا نتائج مستمدة من هذا العلم الاجتماعى أو ذاك من العلوم الاجتماعية التى اكتسبت كيانات خاصة · وهذا يعنى أن العلاقات العامة ، من الناحية العلمية ، لاتزال عالة على العـــلوم الاجتماعية ، وليست أحدها ·

٨ - جاء تدريس العلاقات العامة للمارسين الناشـــئين فى المعاهد والكليات الجامعية متأخرا · الى جانب أنها درست لهم من خلال مقررات صحفية أو اتصالية أو ادارية · فجاء هذا الاتجاه ليعبر عن فقد ما يسمونه بالتراث العلمى لأصالته وهويته · اذ لو كانت له أصالة وتميز لاعترفت الجامعات بذلك ، وخصته بمقررات خاصة ومستقلة · ولا شك أن لهذا الاتجاه تأثيرا على الدارسين ، أبسط ما يقال عنه أنه يغلف العلاقات العامة بشىء منه الغموض ·

٩ - معظم المحاولات التى بذلت لصياغة مفاهيم للعلاقات العامة كانت فردية ، فمثلت وجهات نظر خاصة · واصـــطبغت تارة بالتخصص الذى ينتمى اليه قائلها ، وتارة أخرى بطبيعة المجال الذى يمارس العلاقات العامة من داخله ولصالحه · ومن هنا ، كان من السهل أن تظهر وجهات نظر أخرى معارضة أو معدلة أو مستحدثة · فكثرت التعريفات والمفاهيم وتعددت بدون فائدة تذكـر ·

١٠ - المؤتمرات التى حاولت وضع تعريفات ومفاهيم للعلاقات العامة،

كمحاولات جماعية ، جمعت أساسا ممثلين للعلاقات العامة فى مجتمعات متباينة . وصحيح أن هذه التعريفات والمفاهيم اكتسبت درجة من القوة أكبر من المحاولات الفردية ، الا أنها لم تكتسب الاجماع على تطبيقها كما اكتسبت الاجماع على اصدارها . ذلك ، لأن اختلاف المجتمعات التى ينتمى اليها ممثلوا العلاقات العامة فى هذه المؤتمرات ، جعلهم يعتقدون أن لهم الحرية فى أى تعريف بالكيفية التى تتناسب مع ظروف كل مجتمع . بل أنه لو تعدد ممثلو مجتمع معين ، لتعدت نظرتهم حول طبيعة مفاهيم العلاقات العامة التى يأخذون بها على ضوء ظروف مجتمعهم .

١١ حدث نفس الشىء مع التعريفات والمفاهيم التى أصدرتها جمعيات العلاقات العامة داخل كل مجتمع ، وخاصة ما يتصل بمعهد العلاقات العامة البريطانى ، وجمعية العلاقات العامة الأمريكية اللذين أسهما بقسط ملحوظ فى وضع تعريبفات للعلاقات العامة . فقد واجهت هذه التعريفات تعـــدد تطبيقات العلاقات العامة فى شتى المؤسسات والمنظمات التى تنتظم أوجه الحياة الاجتماعية داخل كل مجتمع . ومع الاعتراف بأن لكل مؤسسة أو منظمة طبيعتها ، فان الممارسين اعتقدوا أن لهم الحرية فى أن يطبقوا المفاهيم المعلنة بالكيفية التى يرونها مناسبة .

١٢ – غابت حقيقة هامة فى مجال العلاقات العامة ولاتزال غائبة . وهى أن هناك فرقا بين العلاقات العامة كمهنة متخصصة لها مفاهيم ثابتة وأصول راسخة وحدود واضحة ، وبين تأثرها بكل مجال من مجالات التطبيق على اختلاف طبيعة كل مجال منها . والجزء الأول من الحقيقة يفرض أن يكون للعلاقات العامة مفاهيم واضحة ومتفق عليها ومبنية على أصول ثابتة، والجزء الثانى من الحقيقة يوفر للمارسين مرونة عند التطبيق بدون خروج على الأصول . فمثلا ، ينبغى أن يكون تعريف العلاقات العامة واحدا ومعبرا عن جوهر مضمونها وأهدافها وأن تكون قواعدها واحدة كذلك ، بينما أستفيد أنا ، كممارس للعلاقات العامة فى مجال معين ، من قاعدة معينة بالكيفية التى تتناسب مع ظروف هذا المجال وظروف جماهيره . وهذا ما يتحقق فى المهن المتخصصة الأخرى التى اكتسبت عمق المعرفة العلمية واستقلالها الى جانب مرونة التطبيق .

١٣ ـ تعدد التخصصات التى تحتاجها العلاقات العامة ، يؤدى الى تعدد الاتجاهات الفكرية التى تحكم كل تخصص منها · وبالتالى ، يؤدى الى تعدد وجهات النظر التى ينظر منها الى طبيعة العلاقات العامة وكيفية فهمها وممارستها وتعريفها ·

ففى دراسة قام بها سام بلاك S. Black وملفن شارب M. Sharpe تأكد أن أحد الأسباب الكامنة وراء صعوبة الوصول الى مفهوم للعلاقات العامة متفق عليه ، يرجع الى صعوبة مهنة العلاقات العامة وتعدد التخصصات التى تحتاج اليها (٩) ·

١٤ ـ نقلت دول العالم ، وخاصة الدول النامية منها ، عن الولايات المتحدة الأمريكية تطبيقاتها للعلاقات العامة ومناهج دراستها · ولم تراع كل منها ظروفها الخاصة ، كما لم تراع أن لكل تجربة سلبياتها وايجابياتها · فكان لابد أن يكون النقل مدروسا لكى تأخذ بالايجابيات داخل اطار ما يتناسب مع ظروفها · وغياب هذه الحقيقة عن الباحثين والدارسين والممارسين للعلاقات العامة فى دول العالم ، ساهم فى جعل المشكلات التى تعانى منها العلاقات العامة ذات صبغة عالمية ، وفى مقدمتها مشكلة المفاهيم المستخدمة ·

تلك كانت أهم الأسباب الصانعة لمشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، والتى حافظت على استمرارها حتى الآن · ولا شك ، أننا أمام مشكلة معقدة · وكلما زاد تعقيد مشكلة معينة كثرت الاجتهادات حول الأسباب المكونة لها · ولقد تعددت الأسباب بالفعل كما رأينا ، وضربت فى كل اتجاه ، وامتدت جذورها الى أعماق التطبيق والعلم ، واشتركت فى بلورتها أطراف عديدة من الباحثين والممارسين والدارسين الى جانب الادارة العليا ، وأسهمت فى تفاعلها ظروف اجتماعية وثقافية وعلمية وفلسفية · وأصبحنا بهذا الوضع أمام مشكلة بالغة التعقيد ، نستطيع بسهولة أن نجتهد فى تفسير أسبابها ، ولكننا لا نستطيع بنفس السهولة القول بكيفية مواجهتها ·

ومن هنا تعددت الاتجاهات العلمية التى حاولت تخطيها أو مواجهتها

9. Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983, pp. 3-4.

أو التسليم بوجودها ٠ لقد كان أول ما يواجه أى دراسة علمية هو تعريف العلاقات العامة ، وبالتالى ، فان أى دراسة علمية تبدأ من نقطة لابد لها أن تختارها ، فاختارت كل دراسة أسلوبا للاجتياز يتناسب مع طبيعة تخصص كل باحث ، وطبيعة الموضوع الذى اختاره ، وطبيعة الهدف الذى يسعى اليه ٠ ومن هنا ، قلنا أن الاتجاهات العلمية فى مواجهة هذه المشكلة المعقدة تعددت ، ولكنها لم تصل الى نتيجة حاسمة ٠

موقف الدراسات العلمية :

لا نستطيع هنا أن نتناول كل الدراسات العلمية التى قدمت أساليب متباينة لمواجهة مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ٠ ولكننا نستطيع أن نعرض عينة ممثلة لاتجاهات هذه الأساليب بصفة عامة ، مع اعتبار ما قدمناه من دراسات خاصة بنا داخلة فى هذه العينة ، خاصة وأنها تقدم أسلوبا للمواجهة لم تتعرض له الدراسات العلمية السابقة عليها ٠

ولسوف نتناول كل دراسة داخلة فى هذه العينة بالتحليل والنقد لبيان درجة الايجابية التى أضافتها فى مواجهة هذه المشكلة ٠ وبالتالى ، فانه يكون من المناسب هنا أن ترتب الدراسات العلمية المكونة لهذه العينة ترتيبا تصاعديا ،بالكيفية التى نَراها متوافقة مع تصاعد درجة الايجابية فى كل منها ، دون اعتبار لتاريخ نشر هذه الدراسة أو تلك ، لأن هذا العامل التاريخى ليس له تأثير يذكر هنا ٠

١ - دراسة بات باومان Pat Bowman ونايجل أليس N. Ellis (١٠):

نشرت هذه الدراسة فى طبعتها الأولى سنة ١٩٦٩ ٠ ونشرت فى طبعتها الثانية ١٩٧٧ وأعيدت الطبعة الثانية سنة ١٩٧٩ ثم أعيدت الطبعة الثانية منقحة سنة ١٩٨٣ ٠ وتحليلنا لهذه الدراسة يعتمد كلية على الطبعة الثانية المنقحـــة ٠

---

10. Bowman, P. & Ellis, N. Manual of Public Relations. London : Heinemann, 2ed. edition, 1982, pp. 1-6.

تناول الباحثان تعريفهما للعلاقات العامة فى الفصل الأول من هذه الدراسة ، بعنوان : مبادىء العلاقات العامة ومكانتها • وفى بداية محاولتهما ضربا مثالا يصور صعوبة التعرض لتعريف العلاقات العامة • فلقد سئل أحد رجال العلاقات العامة عن عمله ، فرد على السائل قائلا : اذا أخبرتك أننى شخص أنيق وشيق ، فهذا اعلان • واذا أخبرك شخص آخر بأننى أنيق وشيق فهذا ترويج • واذا أتيت أنت لتخبرنى بأنك سمعت اننى أنيق وشيق ، فهذه هى العلاقات العامة • وهذا مثال يلف العلاقات العامة بالغموض ، خاصة فى مواجهة من لايعرف شيئا عنها •

ويعترف الباحثان بوجود حاجة ملحة الى تعريف دقيق للعلاقات العامة، رغم أن المحاولات التى بذلت للوصول الى تعريف بسيط وموجز ودقيـــق لا حصر لها • ولعل أبسط تعريف ، من وجهة نظر الباحثين ، هو ذلك التعريف الذىقدمه ادواردبيرنز Edward Bernays وجاء فيه:«انها ترتيب للحقائق وتقديمها من أجل أن يحبك الناس·بينما يضعادوارد روبنسون E. Robinson فى كتابه بعنوان : Communication and Public Relations تعريفا أوسع

جاء فيه : أن العلاقات العامة ، كعلم سلوكى اجتماعى تطبيقى ، هى الوظيفة التى من خلالها :

- تقيس وتقوم وتفسر اتجاهات الجماهير المرتبطة بمنظمة ما •
- تساعد الادارة على تحديد أهدافها من أجل زيادة الفهم العام والقبول العام لسلع المنظمة وخططها وسياساتها وشخصياتها •
- تحدث قدرا من التوازن بين أهداف المنظمة ومصالح الجماهير المختلفة وحاجاتها وأهدافها •
- تضع خططا وبرامج وتنفذها وتقومها لكسب الفهم العام والقبول العـــام •

ولاحظ الباحثان أن كلمة الجماهير النوعية تكررت فى هذا التعريف ، فاستعانا على بيان مضمونها بما جاء فى هامش دراسة ادوارد روبنسون **(المشكلات المهنية)**

E. Robinson صاحب هذا التعريف حول هذه الكلمة، حيث تبين أن الجمهور النوعى يقصد به كل جماعة من الناس يشترك أفرادها فى مصالح مشتركة ٠

وعلق الباحثان على التعريفين السابقين ، بقولهما : أن معظم التعريفات التى قدمت للعلاقات العامة كانت وصفا لممارستها أو وظيفتها بأكثر منها وصفا لأغراضها ٠ وهذا ما دفع خبيرا مثل سام بلاك S. Black الى أن يحدد أغراض العلاقات العامة فى كتابه بعنوان : Pratical Public Relations سنة ١٩٦٢ ٠ وجاء فيه : ان الهدف الأساسى من ممارسة العلاقات العامة هو تأسيس طريق مزدوج للفهم المشترك مبنى على الحقـائق والمعلومات الصـحيحة ٠

ثم انتقل الباحثان الى تعريف ثالث قال به جون مارستون J. Morston فى دراسته بعنوان The Nature of Public Relations وهذا التعريف يعتبر تطويرا لتعريف أخذبه جون مارستون J. Marston من دورية Public Relations News ٠ وجاء فى هذا التعريف المطور : أن العلاقات العامة هى وظيفة الادارة التى من خلالها تقوم الاتجاهات العامة ويتم التوفيق بين سياسات منظمة معينة واجراءاتها والمصلحة العامة ، وينفذ برنامج عملى لكسب الفهم العام والقبول العام ٠

ويرى الباحثان أن هذا التعريف الأخير ، شأنه فى ذلك شـــأن كل التعريفات التى تركز على ممارسة العلاقات العامة ٠ فهى جميعها تؤكد على ما تفعله العلاقات العامة بأكثر من تأكيدها على ما تستهدفه ٠ كمـــا يرى الباحثان أن هذا التعريف الأخير طويل ولكنه دقيق ٠

وأخيرا ، أنهى الباحثان محاولتهما بتقديم تعريف المعهد البريطانى للعلاقات العامة ، على انه جهد جماعى لأعضائه ٠ وجاء فى هذا التعريف : أن العلاقات العامة هى جهد مخطط من أجل تأسيس وتحسين فهم مشترك بين منظمة ما أو فرد ما وجماعات معينة من الأفراد أو المنظمات ، ويهدف أساسا الى مساعدة المنظمة أو الفرد على أن تكتسب أو يكتسب ما تستحقه أو يستحقه من سمعة طيبة ٠

وركز الباحثان ، فى تناولهما لهذا التعريف على الكلمات التى تمثل مفتاحا لفهمه ، مثل « جهد مخطط » « وفهم مشترك » « ومنظمة أو فرد » « وكسب السمعة الطيبة التى تستحقها » · ويعتبر تركيز الباحثين على هذا التعريف الأخير دليلا على ميلهما الخاص نحوه ، رغم أنهما لم يصرحا بذلك·

ولعل الكيفية التى قام بها الباحثان بمحاولتهما لتعريف العـــلاقات العامة ، تعطى انطباعا مؤكدا على أنها محاولة سطحية · ورغم أنهما قدما خمسة تعريفات ، وحاولا شرحها بايجاز تارة وبتفصيل تارة أخرى ، ورغم أنهما حاولا نقد بعض هذه التعريفات لبيان نقـــاط الكمال والنقص فيها ، الا أن هذه المحاولة يمكن أن نصفها بأنها قدمت فقط بعض الجوانب المتصلة بممارسة العلاقات العامة وأهدافها ، دون أن تتقدم خطوة أخرى نحو الخروج بمفاهيم العلاقات العامة من أزمتها · أنها جهد متواضع تغلب عليه السلبية · ولعلها تفيد كنقطة نبدأ منها قياس الايجابيات فى المحاولات التالية ، تماما كما تبدأ المسابقات من الصفر لقياس درجة التقدم ·

٢ ـ دراسة روبرت ريلاى R.T. Reilly : (١١)

هذه الدراسة أمريكية،قام بها روبرتريلاى R. Reilly ونشرها سنة ١٩٨١ · ولعل التنويع هنا بين الدراسات الانجليزية والأمريكية ، وهى غالبا ما يعتمد عليها الباحثون والدارسون فى شتى أنحاء العالم فضلا عن المجتمع الانجليزى والمجتمع الأمريكى ، يعطى لتحليل اتجاهات المحاولات العلمية نحو مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العـــــلاقات العامة قـــدرا كبيرا من الأصالة والقوة ·

يبدأ هذا الباحث محاولته بالاعتراف بأن تعريف شىء ما يحده تلقائيا · ولقد قاست العلاقات العامة ، بوجه خاص ، من مثل هذه الحدود والقيود عندما تعرضت للتعريف · فتارة ينظر اليها نظرة ضيقة وتارة أخرى ينظر اليها نظرة واسعة · فهناك تعريفات تصفها كمنهج ســـلوكى ، وتعريفات

---

11. Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1981, pp. 3-5.

تصفها كحالة مقبولة او غير مقبولة ، وتعريفات اخرى تصفها كمهنة كاملة ·
ثم استشهد الباحث بأربعة تعريفات للتدليل على ما يقول · كان أولها ، ذلك التعريف الذى ذكره قاموس الوراثة الأمريكى The American Heritage Dictionary وجاء فيه : ان العلاقات العامة أنشطة تمارسها منظمة ما لتنمية علاقات ودية مع الجماهير ولاحظ الباحث هنا ، أن هذا التعريف تجاهل النص على البحث والتخطيط والتقويم ، كسمات أساسية لهذه الأنشطة ·

وكان ثانيها ، ذلك التعريف الذى ذكرته دورية Public Relations News وجاء فيه : أن العلاقات العامة هى وظيفة الادارة التى من خلالها تقوم الاتجاهات العامة ، وتوفق بين سياساتها واجراءاتها والمصلحة العامة ، وتخطط برامج وتنفذها بغرض كسب الفهم العام والقبول العام ·

ثم انتقل مباشرة ودون تعليق الى التعريف الثالث ، وهو تعريف ذكرته مجلة Fortune وقالت فيه : « ان العلاقات العامة هى الأداء الحسن الذى يعبر عنه علانية من أجل تحقيق اتصال كفء ·· ولم يعلق الباحث على هذا التعريف أيضا ·

وينتقل الى التعريف الرابع ، وهو مأخوذ من دورية Public Relations Reporter وينص على أن العلاقات العامة هى وظيفة الادارة التى تستهدف زيادة الأرباح أو ما يعوضها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق اكتساب الرضاء العام من خلال اتصال دائم مع الجماهير لاعلامها بسياساتها واجراءاتها ذات الفائدة لها ·

وبعد استعراض هذه التعريفات الأربعة ، يحاول الباحث شرحها من خلال التركيز على بعض الكلمات التى يراها مفتاحا لفهمها ، مثل الاتصال الاقناعى والجماهير النوعية ، والنشاط المخطط · ولكن يلاحظ هنا اختلافه مع الدراسة السابقة حول مفهوم الجماهير النوعية · فقد جاء فى الدراسة السابقة أن الجمهور النوعى ، هو كل جماعة من الناس تربطهم مصالح مشتركة · لكن الباحث هنا ، يرى أن الجمهور النوعى Public هو جماعة من الناس يشتركون فى صفات مشتركة كالسن أو المهنة أو الاقامة فى منطقة

واحدة · وهو تعريف واسع ، وان كان الباحث يرى أنه تعريف يتفق مع أهداف الدراسة التى يقدمها ·

ولا يبدو فى هذه المحاولة أن الباحث استهدف شيئا ما من عرضه لهذه التعريفات الأربعة ، الا اذا اعتبرنا أن القاء الضـــوء على بعض جوانب العلاقات العامة من خلال عرض هذ التعريفات يعتبر هدفا فى حد ذاته · فقد أنهى محاولته بذكر تعريف جديد ، صدر عن الاجتماع الأول لاتحادات العلاقات العامة فى خريف سنة ١٩٧٨ · وجاء فى هذا التعـــريف : « ان ممارسة العلاقات العامة هى فن وعلم اجتماعى ، يتم من خلالها تحليـل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجها وتقديم النصح لقادة المنظمـــة وتطبيق برامج مخططة تخدم مصالح المنظمة وجماهيرها » ·

وبدون أن يتعرض لهذا التعريف بالشرح ، أنهى محـــاولته بكلمات موجزة ، قال فيها : أن هذا التعريف الأخير تعريف عملى ، وطالما أن الدراسة التى نقدمها هنا دراسة عملية ، فاننا سوف نعتمد على هذا التعريف اعتمادا كاملا ·

واذا استثنينا الاختلاف بين التعريفات التى اســـتعانت بها كل من الدراستين السابقتين ، والاختلاف بين مفهوم الجمهور النوعى فى كل منهما ، فان الدراستين تتفقان فى الاسلوب الذى اتبع فى مواجهة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة · مع تسجيل اضافة ايجابية يسيرة هنا لصالح الدراسة الأخيرة · فقد اكتفت الدراسة السابقة بالتلميح الى تفضيلها تعريفا معينا من التعريفات التى عرضتها ، لكن هذه الدراسة الثانية ذكرت صراحة هـــذا التفضيل مع بيان السبب فى ذلك ·

ولقد كشفت الدراستان معا عن حقيقة هامة ، وهى أن أصحاب مثل هذه الاتجاهات يؤثرون السلامة فى مواجهة مشـــكلة المفاهيم المســـتخدمة فى العلاقات العامة · ويختارون من بين التعريفات ما يتفق مع هواهم من ناحية ومع طبيعة الدراسة التى يقدمونها من ناحية ثانية ، دون أن يكلفوا أنفسهم عناء البحث عن علاج للمشكلة أولا ، قبل الدخـــــول فى الموضوع الذى يعرضونه · ولذلك ، يمكن القول بأن مثل هذه المحاولات توصف بأنها درجات من السلبية أو بأنها ظلال للايجابية ، وليست ايجابية على الاطلاق ·

٣ - دراسة سام بلاك S. Black وملفن شارب M. Sharpe (١٢) :

اشترك سام بلاك S. Black وملفن شارب M. Sharpe فى هذه الدراسة، التى نشراها سنة ١٩٨٣ · وقدما محاولتهما لتعريف العلاقات العامة خلال الفصل الأول ، وعنوانه : العلاقات العامة اليوم · ومن الواضح أن هذا العنوان صيغ بهذه الكيفية ليعطى انطباعا بالحداثة فى تناول الموضوع · وكملاحظة أولية ، نرى أن هذه المحاولة اعتمدت ،كالمحاولتين السابقتين ، على عدد من التعريفات ، الا أن الباحثين تناولاها بطريقة مختلفة تتميز بجهد ملحوظ ، وبالتالى ، حققت درجة أكبر من الايجابية ·

وبادىء ذى بدء ، يعترف الباحثان بأن مهنة العلاقات العامة تجـــد صعوبة فى وضع تعريف لها ، يكون مقبولا من كل الممارسين لها · وترجع هذه الصعوبة الى أن مهنة العلاقات العامة معقدة ومتنوعة · فهى تحتاج الى تخصصات كثيرة تعتمد على مهارات متنوعة ·

ويستمر الباحثان فى محاولتهما محاولين وضع اطار عام لهذه المحاولة فالعلاقات العامة كاصطلاح ، من وجهة نظرهما ، تعنى ببساطة العلاقات مع الجماهير الداخلية والخارجية ذات الصلة بمنظمة معينة · وهـــذه العلاقات تتضمن كل أشكال الاتصال أو نقص الاتصال · وينبغى أن نتذكر هنا ، أن الاتصال يعنى الأخذ والخطاء أو الحوار بين كل الأطراف · ولذلك، يكون من السهل ، فى رأيهما ، أن نصل الى تعريف للعلاقات العامة اذ حددنا العناصر التى ينبغى توافرها فى أى تعريف لها · وهذه العناصر هى :

١ - أن العلاقات العامة وظيفة الادارة ·

٢ - أن العلاقات العامة وظيفة اتصالية ·

٣ - أن العلاقات العامة وظيفة بحثية تقويمية ·

٤ - أن العلاقات العامة وظيفة تستهدف تنمية عناصر الفهم المشترك والتنسيق والديموقراطية داخل عملية صنع القرار ·

---

12. Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983, pp. 3-6.

ويعلق الباحثان على هذه العناصر بقولهما : ان العلاقات العامة ليست أداة فى يد الرأسماليين والسياسيين ، ولكنها أداة فى يد الادارة · وهى ليست شكلا اعلانيا أو صحفيا ، على الرغم من أن الأســـاليب الاعـــلامية والصحفية أدوات قد تستخدم فى العلاقات العامة لتطوير عملياتها الاتصالية·

وكان من المتوقع ، بعد أن وضع الباحثان العناصر الأساسية التى ينبغى توافرها فى أى تعريف للعلاقات العامة ، أن يتبعا ذلك بصياغة تعريف خاص بهما ، كمحاولة لعلاج مشكلة المفاهيم المستخدمة فى مجال العلاقات العامة· غير أنهما انتقلا بعد ذلك الى عرض خمسة تعريفات بدون سبب ظاهر أو خفى · مع ان التعريفات التى عرضناها قد يتوفر فيها أو لا يتوفر كل العناصر الأربعة التى حددا وجوب توفرها فى أى تعريف للعلاقات العامة ·

ومن بين هذه التعريفات الخمسة ، تعريفان : أحدهما هذا التعريف الذى نشرته دورية Public Relations News وسبقت الاشارة اليه فى الدراسة الثانية التى انتهينا من تحليلها · والآخر تعريف انتهى اليه معهد العلاقات العامة البريطانى سنة ١٩٤٨ وسبقت الاشارة اليه فى الدراسة الأولى التى انتهينا من تحليلها أيضا ·

ويبقى ثلاثة تعريفات لم تذكر من قبل · أولها ذلك التعريف الذى نادى به الاتحاد الدولى للعلاقات العامة · وقال فيه : ان العلاقات العامة هى وظيفة الادارة التى تتميز بالتخطيط والاستمرارية ، والتى من خلالها تبحث المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة عن تحقيق الفهم والتعاطف والتأييد مع أولئك الذين ترتبط مصالحها بها ، بواسطة تقـــويم الرأى العام فى مواجهتها ، وايجاد علاقة متبادلة بينه وبين سياساتها واجراءاتها ، وتوجيه اعلام واسع مخطط يستهدف احداث مزيد من التعاون المنتج وانجاز المصالح المشتركة انجازا فعالا ·

وأما التعريفان الأخيران ، فهما تعريفان أوضت بهما جمعية العلاقات العامة الأمريكية بعد أن بذلت جهدا واسعا سنة ١٩٨٠ لمراجعة أوضـــاع العلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية · وقالت فى أحد التعريفين : « ان العلاقات العامة تساعد المنظمات وجماهيرها على أن تتوافق معا توافقا

مشتركا » . وقالت فى الآخر : « ان العلاقات العامة هى جهود منظمة ما لكسب تعاون جماهيرها معها » .

ولم يتضح من تحليل هذه المحاولة أن الباحثين حاولا تفضيل تعريف على آخر ، وانما أنهيا محاولتهما بنقطتين نعتبرهما تجديدا فى كيفية التعامل مع مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة . أولاهما : الاشارة الى تعريف توصل اليه سام بلاك Sam Black وهو أحد الباحثين هنا فى دراسة سابقة له . وقال فيه : ان ممارسة العلاقات العامة هى فن وعلم تحقيق التنسيق مع البيئة المحيطة من خلال الفهم المشـــترك المبنى على الحقائق والمعلومات الكاملة . ولا حاجة بنا الى الاشارة الى مافى هذا التعريف من نقص .

وثانيهما ، الاستشهاد بعدد من الأسس والمبادىء التى تقوم عليهـــا العلاقات العامة ، والتى توصل اليها ملفن شارب M. Sharpe الباحث الثانى هنا فى دراسة سابقة له نشرها فى دورية Public Relations Reporter سنة ١٩٨٢ . وجاء فيها :

ان العلاقات العامة تقوم على مبادىء معينة وهى :

١ ـ ان الاستقرار الاجتماعى والاقتصادى لأى منظمة من أى نوع يعتمد على اتجاهات وآراء الجماهير داخل بيئتها العملية .

٢ ـ ان كل الناس لها حق فى الاعراب عن رأيها فيما يتصل بالقرارات التى سوف تؤثر عليهم مباشرة . ولذلك ، فهم لهم حق الحصول على معلومات دقيقة حول القرارات المتصلة بهم وبحياتهم .

٣ ـ ان ادارة المنظمة للاتصال مع جماهيرها ضرورى لتوفير ردود فعل هذه الجماهير الداخلية والخارجية بكيفية دقيقة وكافية ، بهدف تحقيق تكيف المنظمة وتوافقها مع التغيـــرات اللازمة لاستمرار حياتها .

وتمثل هذه المبادىء نوعا من الفلسفة الديمقراطية التى تقوم عليهـــا

العلاقات العامة ، كما يراها الباحث هنا · وهو يرى أنه لكى تتحقق هذه الفلسفة ، ينبغى أن تتضمن ممارسة العلاقات العامة ما يلى :

١ ـ التقويم المستمر بتحليل البيئة العملية لكل منظمـــة واتجاهات جماهيرها ·

٢ ـ مراجعة وتحليـــــل أهداف المنظمة وأغـــــراضها وسةياساتها واجراءاتها ، للتعرف على أوجه النقص فى التنسيق بين المنظمة وجماهيرها أو بين المنظمة وبيئتها الاجتماعية ، ولاكتشـــاف التقصير الكامن والتأثيرات بعيدة المدى ·

٣ ـ المحافظة على اتصال مفتوح لتأكيد الحصول على ردود فعـــل الجماهير اللازمة لبناء قرارات الادارة على معلومات كامـــلة ودقيقة ، ولتأكيد قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات والتكيف معها بالكيفية التى تتطلبها الظروف الاجتماعية والبيئية ·

٤ ـ تخطيط وتطوير برامج عملية ، تستهدف تصوير المنظمة بأمانة ودقة ، لكسب فهم الجماهير وتأثيرها داخل البيئة العمليـــة للمنظمة ·

ويؤكد الباحثان ، فى نهاية محاولتهما ، على أن هذه الأسس التى تقوم عليها ممارسة العلاقات العامة هامة وضرورية ، بحيث أنه اذا فشلت احدى المنظمات فى تطبيقها فانها تتعرض لمشكلات ناتجة عن ضعف الاتصال ومقاومة الجماهير للتغيير والقرارات الادارية غير الدقيقة ، وماشابه ذلك وهى كلها مشكلات تحدث فجوة بين المنظمة وجماهيرها على المدى الطويل·

ونلاحظ هنا ، أن درجة الايجابية ترتفع فى هذه المحاولة بشكل واضح، لأسباب عديدة ، أولها : أن الباحثين استطاعا أن يضعا تصور للعناصر التى ينبغى أن تتوفر فى أى تعريف يوضع للعلاقات العامة · ورغم أنهما لم يحاولا الربط بين هذه العناصر والجهد الذى بذلاه بعد ذلك لتعريف العلاقات العامة ووضع ملامح أساسية لكيفية ممارستها ممارسة سليمة ، الا أن هذا لا ينفى

أنهما حاولا تقديم أسلوب جديد فى التعامل مع مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ٠

وثانيهما « أنهما استعانا بالتعريف الذى توصل اليه أحدهما ، وهو هنا سام بلاك Sam Black وعرضاه كاجتهاد يضــــاف الى محاولتهما الجديدة ٠ ورغم تحفظنا على ما جاء فى هذا التعريف ، الا أنه أيضا اضافة تحسب لهما ٠

وثالثها : أنهما لم يكتفيا بتقديم هذا التعريف ، ولكنهما وضعا تصورا اخر للمبادىء والأسس التى تقوم عليها العــلاقات العامة من الناحيتين الفلسفية والعملية ٠ فكان هذا تعويضا عن تقديم تعريف مبتكر يحل مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، وان كان لا يغنى عن هذا اطلاقا ٠

وخلاصة القول هنا ، أننا أمام محاولة فيهـــا الكثير من الجــدية والايجابية ٠ واذا قورنت بالمحاولتين السابقتين ، نجد الفرق كبيرا بدرجة ملحوظة ، بحيث يمكن القول أننا فى المحاولة الأخيرة أمام جهد يذكر فى مواجهة هذه المشكلة التى نحن بصددها ٠

٤ - دراســــات علمية أخرى :

تعتبر الاتجاهات الثلاثة السابقة أساسية ، بحيث أنها تحــــكم موقف الدراسات العلمية ، بصفة عامة ، من مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ٠ ولا نلاحظ تغيرا كبيرا فى بقية الدراسات العلمية بشكل اتجاها رئيسيا موازيا لهذه الاتجاهات الثلاثة التى ذكرناها ٠ فكل المحاولات التى رصدناها من خلال استعراض عدد كبير من دراسات العلاقات العامة ، رأينا أن كل دراسة منها تتبنى اتجاها من هذه الاتجاهات الثلاثة أو تدخل شيئا من التطوير الذى يخدم أغراضها بطريقة أفضل ٠

ولكى نستطيع أن نثبت أن هذا التحوير فى هذه الدراسة أو تلك لايشكل اتجاها رئيسيا كما قلنا ، رأينا أن نستشهد هنا بدراستين ، نتناولهما بشىء من التحليل ، لنؤكد الانطباع الذى ذهبنا اليه ، ولنوفر للعينة التى اخترناها قدرا من الاصالة ٠

(أ) دراسة فرانك جفكنز Frank Jefkins : (١٣)

اختار الباحث هنا ثلاثة تعريفات ، اعتبرها من وجهة نظره ، انهـــا تعريفات شائعة بين المشتغلين بمهنة العلاقات العامة ، وأنها تعريفات لهـــا احترامها على مستوى العالم كله ٠ وكان أولها تعريف معهد العلاقات العامة البريطانى ، وقد سبقت الاشارة اليه فى دراستين سابقتين ، لاستعانتهما به ٠ وكان ثانيها تعريف خاص بالباحث ، يقول فيه :

« العلاقات العامة تتكون من كل أشكال الاتصال المخطط داخليـــا وخارجيا ، والذى يحدث بين منظمة ما وجماهيرها بغرض تحقيق أهداف خاصة تتصل بالفهم المشترك » ٠ ويرى الباحث أن هذا التعريف الخاص به ، يتكون من جزءين : أحدهما ، جزء يؤكد على أن الغرض من العلاقات العامة ليس فقط تحقيق الفهم المشترك ، وانما أيضا تحقيق أغراض خاصة ٠ والجزء الآخر يؤكد على أن أسلوب الادارة بالأهداف يمكن أن يطبق على العلاقات العامة ٠ فعندما تكون هناك أهداف فان النتائجيمكنأن تقاس٠وهذا يجعل من العلاقات العامة نشاطا ملحوظا ٠ وهذه الحقيقة تتحدى الفكرة الزائفة التى تقول بأن العلاقات العامة غير مرئية ٠

أما التعريف الثالث ، فقد ورد ضمن البيان الذى صدر عن الاجتماع الأول لاتحادات العلاقات العامة فى المكسيك فى أغسطس سنة ١٩٧٨ ٠ وقد سبقت الاشارة اليه من خلال تحليلنا للدراسة الثانية ، التى أوردته ضمن التعريفات التى عرضتها ، بل أن الباحث الذى قام بهذه الدراسة ، وهـــو روبرت ريلاى Robert Reilly اعتبره تعريفا عمليا صالحا للأخـــذ به فى دراسته والاعتماد عليه اعتمادا كاملا ٠

ويكتفى فرانك جفكنز F. Jefkins فى دراسته بعرض هذه التعريفات الثلاثة ، كمحاولة لمواجهة مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ٠ ومن الواضح أن هذه المحاولة تشبه بدرجة كبيرة ، تلك المحاولة التى قام بها

---

13. Jefkins, F. Public Relations. Estover, Plymouth : Macdonald and Evans, 2ed. edition, 1984, pp. 1-2.

روبرت ريلاى R. Reilly ٠ والفرق بينهما ، هو أن روبرت ريلاى اختار تعريفا جاهزا واعتمد عليه فى دراسته ، بينما عـــــرض فرانك جفكنـــــز F. Jefkins تعريفا خاصا به الى جانب التعريفات التى استشهد بها ، من غير اشارة الى أى التعريفات سوف يعتمد عليه ، أو أنه سوف يعتمد عليها جميعها ٠ وهذا فرق لا يمثل ايجابية خاصة لصالح دراســــة فرانك جفكنز F. Jefkins لأنه لم يبنى تعريفه الخاص على نتائج التعريفات الأخرى ، وانما قدمه ضمن التعريفات الأخرى ٠ وهذه سلبية تحسب لغير صالحه ٠ ولا تجعلنا نقول بأنه استطاع أن يقدم حلا لمشكلة المفاهيم المســـتخدمة فى العلاقات العامة ، وانما زاد هذه المفاهيم مفهوما آخر ، ثم تركها وانصرف ٠

(ب) دراسة بيل كانتور Bill Cantor :(١٤)

نشر بيل كانتور B. Cantor كتابا سنة ١٩٨٤ ٠ وهو عبارة عن مجموعة من الدراسات التى جمعت من عدد من الباحثين والممارســـين ٠ وتؤكد هذه الدراسات اتجاها رئيسيا من الاتجاهات الثلاثة التى تناولناها بالتحليل ، مع احداث بعض التحوير ٠ فهناك اتجاه رئيسى يعرض عددا من التعريفات ، ثم يخرج الباحث بعدد من المبادىء والأسس التى تقوم عليها العلاقات العامة ، أى أنه يقوم بتوصيف الممارسة المهنية لها ٠ وهذا الاتجاه الذى تقوم عليه دراسة بيل كانتور Bill Cantor تقدم المواصفات الرئيسية للممارسة مباشرة وبدون ذكر لتعريفات يقدم بها عمله ٠ فاذا عرفنا أنه لاعلاقة بين التعريفات التى تقدم والمواصفات التى تذكر فى الاتجاه الرئيسى ، فان دراسة بيل كانتور B. Cantor باتجاهها مباشرة الى التوصيف لم تأت باتجاه جديد ، وانما هو تكرار للاتجاه الرئيسى المذكور ٠

ولكن ليس معنى قولنا أن دراسات بيل كانتور B. Cantor تكـــرار للاتجاه الرئيسى الذى ذكرناه ، ان الباحث هنا ناقل بلا اجتهاد ٠ بل أنه يعرض خلاصة فكره وتجاربه عن المواصـــفات التى ينبغى أن تتوفر فى الممارسات المهنية للعلاقات العامة٠ فمحاولته أمام مشكلة المفاهيم المستخدمة

14. Cantor, B. Inside Public Relations. New York and London : Longman, 1984, pp. 1-6.

فى العلاقات العامة ، يمكن أن توصف بأنها محاولة تتضمن شيئا من الايجابية • ولكنها فى جميع الحالات لم تقدم ، هى أو غيرها ، حلا حاسما لهذه المشكلة •

ولكى ندلل على ما ذهبنا اليه من استنتاجات ، يمكن أن نعرض بايجاز لهذه المحاولة الأخيرة • فقد بدأ لوت فيلمانز Leot Velmans محاولته لتعريف العلاقات العامة كمحرر للفصل الأول من دراسات بيل كانتور B. Cantor •بتأكيد جانب من الجوانب الفلسفية للعلاقات العامة ، عندما أشار الى أن أى تعريف للعلاقات العامة ينبع من حقيقة واحدة ، ينبغى تذكرها ، وان كان من السهل نسيانها ، وهى أن أى سلوك تسلكه منظمة ما أو أى تفاعل مع جماهيرها ، يعتبر شكلا من أشكال الاتصال الذى يمكن أن يؤثر غالبا على الكيفية التى تنظر بها جماهيرها اليها • وهى حقيقة تؤكد على أن العلاقات العامة لاتجد تطبيقاتها الا فى المجتمعات الديوقراطية •

ومن خلال العلاقات العامة تجرى كل منظمة اتصالا مع جماهيرها • وقد يكون هذا الاتصال ايجابيا أو سلبيا ، وقد يكون مباشرا أو غير مباشر • والمهم أن يكون الاتصال فى جميع الحالات علنيا • فالعلاقات العامة هى ما تقوله كل منظمة عن نفسها وسلعها وخدماتها والكيفية التى تدير بها عملياتها ، والكيفية التى تتعامل بها مع العاملين فيها ، والكيفية التى تتعامل بها مع الموضوعات التى تؤثر عليها وعلى المجتمع كله بصفة عامة •

ولم تتغير رسالة العلاقات العامة منذ نشأتها ، وكل ما تغير هو مجال تطبيق هذه الرسالة والأساليب التى تتحقق بها درجة الاعتراف بتكاملها مع أهداف المنظمة ، وهذه الحقيقة ليست غريبة ، طالما أن العلاقات العامة تقف وسط حلقة التفاعل التى تشد كلا من المنظمة وجماهيرها ، وتستطيع أن تطور ذاتها بالكيفية التى تتناسب مع التطورات التى تحدث لكلا الطرفين اللذين تقف بينهما •

والعلاقات العامة ليست فقط متحدثا باسم المنظمة أمام الصحفيين ، فهى أيضا تضم كل أساليب الاتصال وأشكاله وفنونه ، فيما عدا الاعلان عن السلعة • ومع ان العلاقات العامة ، لاتزال تستخدم فى النشر عن المنظمة ،

الا أنها الى جانب ذلك علاقات بالمساهمين ورجال المال والمستهلكين والأجهزة الحكومية والبيئة الاجتماعية المحيطة بصفة عامة · وهى أيضا تؤكد شخصية المنظمة وتصورها ·

أما فيما يتعلق بما تفعله العلاقات العامة لكى تحقق كل ذلك وغيره كثير ، فانه يمكن ايجازه فى النقاط التالية :

— تساعد على ايجاد سمعة طيبة لمنظمة وتحافظ عليها ·

— تساعد على أن تدعم بناء المنظمة واستمرارها على المدى القصير والطـــويل ·

— تدعم قدرة المنظمة على أن تعمل بنجاح داخل حدود الاقتصـــاد الوطنى والدولى ·

والعلاقات العامة تمارس هذه الوظائف الثلاث من خلال الاتصال لشرح مواقف المنظمة ومشكلاتها وسبل مواجهة مشـــكلاتها وتســـويق منتجاتها وخدماتها ودعم علاقاتها مع كل من يؤثر عليها أو يتأثر بها ·

تلك كانت المواصفات التى ذكرت فى هذه الدراسة حول طبيعة العلاقات العامة وعملها · أوجزناها بالشكل الذى لا يؤثر على مضـــمونها · وهى تؤكد على أن هذه المحاولة لا تشكل اتجاها جديدا ، وانما هى مشابهة للاتجاه الثالث من الاتجاهات الرئيسية التى ذكرناها ·

وهكذا يظهر بوضوح أن الدراسات العلمية ، مهما تعددت اتجاهاتها ، فهى لم تحاول أن تجد حلا فى مواجهة مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ، وانما حاولت ايجاد أساليب لتخطيها بالكيفية التى تخدم أغراضها · وهذا يؤكد أننا فى مواجهة مشكلة معقدة ، استطاعت أن تبقى لسنوات طويلة دون أن يحاول أحد التعرض لها مباشرة ، رغم اعتراف الجميع بوجودها وبأهميتها وبخطورتها · ومع أن هناك مسلمات تؤكد على أن الاعتـــراف بالمشكلة ، أى مشكلة ، هو الخطوة الأولى نحو حلها ، الا أن هذه الأقوال لم تجد تطبيقا لها فى مواجهة هذه المشكلة حتى الآن ·

خطوط عامة للمواجهة :

لقد أوصلتنا الدراسات العلمية التى حاولت مواجهة مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة الى طريق مسدود . فرغم درجات الايجابية المحدودة التى بدت فى بعض المحاولات التى قدمتها تلك الدراسات ، الا أنها أبقتنا فى مواجهة هذه المشكلة حيث بدأنا . فأكدت بالنتائج التى انتهت اليها ، أننا أمام مشكلة معقدة .

لكن الاعتراف بصعوبة هذه المشكلة شىء ، واعلان العجز أمامها شىء آخر . ونحن من الذين يؤمنون أنه لا مستحيل فى مجالات المعرفة العلمية . فما كان يتخيله البعض فى يوما ما أنه ضرب من المستحيل ، أصبح الآن فى متناول العلماء . والأمثلة على ذلك كثيرة ومتعددة ، وحيثما وليت وجهك ، فانك سوف تخرج بأمثلة عديدة لا حصر لها .

ثم ان خطورة مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة وتأثيرها على مشكلاتها الأخرى ، بل وتأثيرها على واقع العلاقات العامة ومستقبلها كمهنة متخصصة ، كل هذا يدفعنا دفعا ، كباحثين متخصصين ، الى أن نحاول جاهدين لاخراجها من هذا المأزق الذى يسىء اليها والينا والى كل من ينتسب اليها من ممارسين وخبراء ومستشارين . ومن هنا ، كان علينا أن نتساءل : من أين تبدأ المواجهة مع هذه المشكلة ؟ وما هى الخطوط العامة لهذه المواجهة ؟ ولا شك أن نقطة البداية هنا تكمن فى الاستفادة من التجارب السـابقة .

دعنا نستعيد أولا سلبيات التعريفات الموجودة بالفعل ، كما وردت على ألسنة الباحثين والخبراء ، والتى ذكرناها عند استشهادنا بدراساتهم للتأكيد على الاعتراف بالمشكلة . ان اعادة النظر الى هـذه الدراسـات ونتائجها ، تبين بوضوح أن بعض هذه التعريفات القائمة تؤكد على ماتفعله العلاقات العامة بأكثر من تأكيدها على ما تستهدفه ، بينما البعض الآخر يؤكد فقط على ما تستهدفه بدون الاشارة الى ما تفعله ، هذا من ناحية . وبعض التعريفات تضيق نظرتها الى العلاقات العامة ، وبعضها الآخر تتسع نظرته اليها والى وظائفها ، وهذا من ناحية ثانية . ثم ان هناك تعريفات

تؤكد على ما ينبغى أن تفعله العلاقات العامة بأكثر مما تفعله بالفعـــل ، وتعريفات أخرى تؤكد العكس ، وهذا من ناحية ثالثة · وأخيرا ، نجد أن هذه التعريفات جميعها ليس بينها اتفاق حول المعانى المقصودة من العـــلاقات العامة ، وأنها جميعها لا تعبر عن المضمون الحقيقى للعلاقات العامة ، وهذا من ناحية رابعة ·

ومن الواضح هنا ، أن هذه التعريفات جميعها تنطلق من حقيقة واحدة، وهى أن العلاقات العامة ممارسة مهنية فقط · واذا أخذنا فى الاعتبار تنوع الاختصاصات التى تحتاج اليها العلاقات العامة ، وتنوع المجالات التى تطبق فيها وتحتاج اليها ، لا نتفى تعجبنا من كثرة التعريفات التى قيلت وتقال عن العلاقات العامة ، لأنها سوف تصبح فى هذه الحالة شيئا طبيعيا · ذلك لأن تعدد الاختصاصات وتعدد مجالات التطبيق تؤدى بالتأكيد الى تعدد النظرة الى الكيفية التى تمارس بها العلاقات العامة ، سواء من قبل المتخصصين أو داخل مجالات التطبيق · وبالتالى ، تصبح هذه الحقيقة بؤرة السلبيات التى تعانى منها التعريفات القائمة فى العلاقات العامة · ولسوف تستمر على ذلك، طالما بقيت هذه الحقيقة قائمة ، تمارس تأثيرها على كل من يتعرض بتعريف أو توصيف للعلاقات العامة كمهنة متخصصة ·

ودعنا مرة ثانية ننتقل من الدراسات التى أكدت على وجود هـــذه المشكلة ، الى الدراسات التى حاولت مواجهتها · لقد حاولنا بلورة الاتجاهات الرئيسية لهذه الدراسات · ورغم اعترافنا بأن درجة ايجابيتها محدودة للغاية ، الا أن هذا الاعتراف ليس موضوعنا الآن · لأن موضوعنا يتركز على الكيفية التى نستفيد بها من التجارب السابقة للوصول الى نقطة بداية·

ولتحقيق هذا الهدف ، يلفت نظرنا فى هذه الدراسات الأخيرة ، محاولة سام بلاك S. Black ومفلن شارب M. Sharpe فى دراستهما المشـــار اليها · فلقد قدم الأول محاولة لصياغة العناصر التى يجب توافرها فى التعريف المثالى للعلاقات العامة · وقدم الآخر محاولة لتوصيف الفلسفة التى تحكم حركة العلاقات العامة وتطبيقها فى المجتمعات المعاصرة ·

واذا أعدنا النظر فى العناصر التى يراها سام بلاك S. Black ضرورية

فى أى تعريف ، لوجدنا أنها تتضمن أن ينص على أنها وظيفة الادارة ، أو أنها وظيفة اتصالية ، وأنها بحثية وتقويمية ، وأنها تستهدف تنمية الفهم المشترك والتنسيق المشترك والديموقراطية داخل عملية صنع القرار فى أى منظمة • واذا أعدنا قراءة تعريفات عديدة ، استشهد هو ببعضها فى دراسته المشتركة التى تعنيها هنا ، لوجدنا أن هذه العناصر متوفرة ، ومع ذلك لم يعتبرها هو أو شريكه فى دراسته تعريفات مثالية ، أو تعريفات ينبغى تعميمها ، بل أنهم عرضوا هذه التعريفات عرضا سريعا وبدون أن يكون لها تأثير على دراستهما المشتركة • وهذا يعنى أن هذه العناصر ليست استحداثا لقاعدة يقوم عليها التعريف المثالى للعلاقات العامة فى المستقبل ، اضافة على أنها ركزت على نفس العناصر المتوفرة فى عدد كثير من التعريفات التى زادت المشكلة تعقيدا بأكثر مما حاولت حلها • وبصفة عامة ، تقول أن هذه العناصر ذات طبيعة عملية وتنظر أيضا الى العلاقات العامة على أنها ممارسة مهنية فقط •

أما عن المبادىء الفلسفية التى ذكرها ملفن شارب M. Sharpe فى نفس الدراسة ،فقد ذكر أنها تتضمن اعتبار أن الاستقرار الاجتماعى والاقتصادى لأى منظمة يعتمد على اتجاهات وآراء جماهيرها ، وأن كل الناس لها حق الاعراب عن رأيها فيما يؤثر عليها من قرارات ، وأن الاتصال الذى تقوم به أى منظمة مع جماهيرها ضرورى لتوفير ردود فعل الجماهير بكيفية تمكنها من التوافق مع التغيرات اللازمة لاستمرار حياتها • وهذه المبادىء اذا حللناها ، وجدنا أنها ذات طبيعة سياسية • وهذه الزاوية الفلسفية الضيقة تجعل تطبيق العلاقات العامة صالحا فى مجتمعات معينة دون غيرها • ولعل هذا ما أكده بيل كانتور B. Cantor فى دراسته التى أشرنا اليها من قبل حيث ذكر أن الحقيقة التى تقوم عليها العلاقات العامة ، هى أن أى سلوك تسلكه منظمة ما فى مواجهة جماهيرها ، يعتبر شكلا من أشكال الاتصال الذى يمكن أن يؤثر على الكيفية التى تنظر بها جماهيرها اليها ، وهى حقيقة تؤكد على أن العلاقات العامة لا تجد تطبيقاتها الا فى المجتمعات الديموقراطية(١٥) • ومن الواضح أن نظرته الفلسفية تجعل مضمون الفلسفة

---

15. Black, S. & Sharpe, M. Ibid., p. 4 and p. 5.

التى نادى بها ملفن شارب M. Sharpe وبالتالى فان ما حدده بيل كانتور B. Cantor فيما يتعلق بمغزاها فى مجال التطبيق يعتبر نفس المغزى فى مواجهة ما قاله ملفن شارب M. Sharpe .

ومن المعروف أن الزاوية السياسية من فلسفة العلاقات العامة ضيقة، وتفتح الطريق واسعا أمام التأويلات والتفسيرات التى لا تنتهى ، بالاضافة الى أنها تضيق من مجالات التطبيق ٠ وعلى هذا الأساس ، لاتصلح وحدها قاعدة فلسفية لأى تعريف مثالى ٠

وبناء على كل ما تقدم ، نستطيع أن نحدد ثلاثة مبادىء أساسية ، تعتبر خطوطا عامة لمواجهة شاملة مع مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ٠ وبالتالى ، فهى تجيب لنا عن السؤال الذى وجهناه الى أنفسنا ٠ وهو : من أين نبدأ المواجهة ؟ وتصبح الاجابة ممثلة فى هذه المبادىء الثلاثة التى استنتجناها من تحليل ونقد الدراسات العلمية السابقة ، وهذه المبادىء الثـــلاثة هى :

أولا : لاحظنا أن التعريفات السابقة كلها تنطلق من زاوية محددة ، وهى أن العلاقات العامة ممارسة مهنية ، بمعنى أنها تركز على التطبيق فقط ٠ ولا تنظر الى العلاقات العامة على أنها تطبيق لعلم قائم ٠ ذلك أن العلاقات العامة علم تطبيقى ، والتطبيق ، أى الممارسة المهنية ، لا تعنى الا جانبا واحدا من طبيعتها ٠ ومن هنا ، يكون المبدأ الأول هو الرجوع الى طبيعة العلاقات العامة كعلم تطبيقى ، شأنها فى ذلك شأن مهنة الطب مثلا ٠

ثانيا : لاحظنا أيضا ، أن المبادىء الفلسفية التى من المفروض أن تحكم حركة العلم والتطبيق معا ، قصد بها ، من ناحية ، أن تحكم الممارسة المهنية فقط ، ثم أنها ركزت على الزاوية السياسية الضيقة من ناحية ثانية ٠ وبالتالى، يكون المبدأ الثانى هنا ، هو التأكيد على فلسفة العلاقات العامة ككل متكامل يضم الجانبين الاجتماعى والسياسى معا ، على أن تكون فلســفة العلاقات العامة بجانبيها الاجتماعى والسياسى اطارا يحكم حركة العلم والتطبيق معا٠

ثالثا : اذا وضعنا فى اعتبارنا المبدأين السابقين ، فانه يكون تعريف

العلاقات العامة قاصرا على العلم ، على أساس أن العلم يحيط التطبيق ويحدده ، ويضع له أصولا ثابتة لا خلاف عليها ، بينما التطبيق يتميز بالمرونة وتعدد الاجتهادات والآراء ، بالكيفية التى تتناسب مع ظروف كل منظمة وكل مجتمع ، دون مساس بالأصول الثابتة التى يقدمها العلم ٠ ولسنا نبتدع جديدا فنظرة الى المهن المتخصصة ذات المكانة فى المجتمعات الانسانية ، نجد أن هذا هو المأخوذ به والمطبق بالفعل ٠

أننا ، بهذه المبادىء ، نستطيع أن نبدأ بداية صحيحة ، عندما نعود بالعلاقات العامة الى طبيعتها الأصلية ، وأن نربطها بجذورها الاجتماعية ، وأن نسترجع لها مكانتها كعلم تطبيقى ٠

ورغم أن عبارة العلم التطبيقى استخدمت فى بعض تعريفات العلاقات العامة ، الا أن هذه التعريفات اعترفت بها شكلا دون محاولة الدخول فى مضمونها ٠ واذا راجعنا عددا من هذه التعريفات ، وليكن على سبيل المثال ذلك التعريف الذى نادت به اتحادات العلاقات العامة فى اجتماعها بالمكسيك فى خريف سنة ١٩٧٨ ، وقد سبق ذكره فى دراسة روبرت ريلاى R. Reilly وجاء فى بدايته : « ان العلاقات العامة فن وعلم اجتماعى » نجد أنه انتقل بعد ذلك مباشرة الى خطوات الممارسة المهنية كتحليل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجها وتقديم النصح للادارة وتطبيق برامج مخططة ٠ وهذا يعنى ، أن الاعتراف بالعلاقات العامة كعلم تطبيقى هنا اعتراف شكلى وليس مقصودا لذاته ، والا لكان أمثال هذه التعريفات اتجه بالفعل الى تعريف ما يقصد بها كعلم تطبيقى ، وهذا لم يحدث حتى الآن ٠

وعلى ذلك ، ننتقل الى تناول الخطوط العامة للمواجهة الشاملة ، واحدا تلو الآخر ، محاولين أن نعطى لكل منها مضمونه وأبعاده ، على أن يكون واضحا أن هذه الخطوط مترابطة ومتكاملة ، ولا يمكن الاستغناء عن أحدها أو التقليل من أهميته ٠

(أ) الاعتراف بفلسفة متكاملة للعلاقات العامة :

المقصود بالفلسفة المتكاملة للعلاقات العامة هنا ، تكامل الجانبين

الاجتماعى والسياسى فى مفهومها ومضمونها ، بحيث تشكل هذه الفلسفة المتكاملة اطارا بحكم الحركة العلمية والتطبيقية للعلاقات العامة · والاعتراف بهذا التكامل ضرورى وملزم ، بعد أن تجاهل الممارسون للعلاقات العامة لسنوات طويلة ، جانبها الاجتماعى على وجه التحديد ، ولايزالون ·

ونعنى هنا بالجانب الاجتماعى لفلسفة العلاقات العامة ، اقامة واقع سليم للمنظمات التى تأخذ بها · وعبارة الواقع السليم قد تكون بسيطة من الناحية الشكلية ، ولكنها عميقة المضمون والأثر ، خاصة اذا علمنا أنها استخدمت بالفعل فى بعض تعريفات العلاقات العامة ، ولكن استخدامها لم يتعد الكلمات التى كتبت بها ، داخل اطار فلسفات اجتماعية تفرض أن يكون هذا الاستخدام شكليا فقط ·

فعلى سبيل المثال ، أعلن ايفى لى Ivy Lee الذى يلقب بأبى العلاقات العامة الأمريكية ، أربعة مبادىء هامة تقوم عليها المفاهيم والاستخدامات الأكثر استقامة فى العلاقات العامة ، وكان ذلك فى أوائل القرن العشرين · حدد فى أولها مسئولية الادارة العليا فى أى منظمة عن صورتها فى أذهان جماهيرها · وأكد فى ثانيها على أهمية استماع الادارة العليا الى جماهيرها · وأكد فى ثالثها على أهميـــة شرح الادارة العليـــا لسياساتها وقراراتها واجراءاتها ومعاملاتها الى جماهير منظمتها · وأكد فى رابعها على أن يكون الاتصال المزدوج الذى أكد عليه فى المبدأين الثانى والثالث ، قائما على الأمانة والصراحة والصدق ·

واذا نظرنا الى المبدأ الأول نجده يعنى أن اقامة الواقع السليم مسئولية الادارة العليا اذا أرادت أن تخلق صورة حســـنة عن منظمتها فى أذهان جماهيرها · ويؤخذ على تطبيق هـذا المبدأ أنه فرغ تماما من مضـــمونه الحقيقى داخل اطار المفاهيم السائدة للرأسمالية الأمريكية · فمن ناحية ، نجد أنه ألقى بمسئولية اقامة هذا الواقع السليم على الادارة العليا · ولم يوفر للعلاقات العامة الا سلطة المراقبة والنصح والمشورة ، وهى سلطة أكدتها تعريفات كثيرة للعلاقات العامة · ولكنها فى الواقع ليست الا ظل سلطة ، لا تملك العلاقات العامة بها ارادة التغيير أو القدرة عليه ·

ومن ناحية ثانية ، نجد أن هناك تعريفات كثيرة أكدت على التوافق بين مصالح المنظمة ومصالح الجماهير داخل اطار ما يعرف بالمصالح المشتركة للطرفين . لكن ما حدث هو التأكيد على مصالح المنظمـــة فقط ، وأقصى ما تستطيع أن توصى به العلاقات العامة هنا هو أن تؤخذ مصالح الجماهير فى الاعتبار ، وهذا أضعف الايمان ، لأنه لا يحقق المصالح المشتركة للطرفين بتوازن كامل . فاذا عرفنا أن المفاهيم الأساسية للرأسمالية الأمريكية تقوم على مبادىء الفردية والحرية والحرص على المصالح الخاصة والحق فى اختيار الطريق الذى يوصل الى المصالح الخاصة ، لتأكد لنا صحة ما ذهبنا اليه ، لأن هذه المبادىء هى التى تشكل العلاقات الاجتماعية فى الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث لا مكان للغيرية أو المصالح المشـتركة كمبادىء يمكن أن تشكل الواقع السليم للمنظمات الأمريكية ، كما تستهدف العلاقات العـــامة .

ومن ناحية ثالثة ، نجد أن الأيدلوجيات التى تعتنقها هذه المنظمات أصيبت بالجمود فى مواجهة تغيرات داخلية وخارجية تتطلب قدرا من المرونة، وانعكس هذا الجمود على كل العناصر الرئيسية والفرعية المشكلة لبنيانها ، فبدت كما لو كانت تعيش بعقلها وكيانها فى الماضى ، وقد أدى هذا الى شل حركتها ، وقيد خطوتها ، وأفقدها التوازن والتوافق والتكيف .

ولقد أكدتدراساتاجتماعية كثيرة، ومنها على سبيل المثال دراسة بازل D. Basil وكـــوك C. Cook على أن هذه التغيرات الاجتماعية تفرض على المنظمات المعاصرة تغيير طبيعة بنيانها وتوسيع مجال رؤيتها ، فطريقة تفكيرها الحالية ضيقة . وينبغى أن تفسح المجال أمام كيفية أرحب وأوسع وأكثر مرونة ، بحيث تستطيع أن تكون أكثـــر قدرة على التوافق والتكيف مع هذه التغيرات التى تصيبها فى صميم كيانها ، واذا عجزت عن ذلك ، فان التأثيرات الضارة سو تتراكم وتصيب المجتمع كله (١٦) .

ولقد تبين من دراسة قمنا بها أن اقامة الواقع السليم للمنظمات الحالية،

---

16. Basil, D. & Cook, C. The Management of Change. New York and London : Mcraw-Hall, 1974, pp. 25-27.

يبدأ من فكر الادارة العليا ذاته ، لينعكس بعد ذلك على كل ما يتصل بواقعها. ان بذور التغيير ينبغى أن تزرع داخل هذا الفكر ، لتلقى بثمارها الايجابية على كل عناصر البنيان الاجتماعى لكل منظمة ، على أن يكون هذا الانعكاس بطريقة منظمة وآمنة . كما تبين أن هذا التغيير ينبغى أن يقوم على أساسين متكاملين (١٧) :

أولهما ، يؤكد على الانطلاق من الزاوية المشتركة بين المنظمة وجماهيرها ، أى من زاوية المصالح المشتركة بينهما ، بأيدلوجية اجتماعية قائمة على المسئولية الاجتماعية للمنظمات المعاصرة ، لاعطاء فكر الادارة العليا فى كل منها مرونة وحيوية ، وليكن أكثر شمولا وتوازنا فى مواجهة بيئة العمل والبيئة الاجتماعية معا ، أى فى مواجهة الجماهير النوعية كلها ، مع الأخذ فى الاعتبار الطبيعة الخاصة لكل منظمة . وهذا يفرض وجود مبادىء فكرية عامة تجد لها تنوعا محدودا . وبدرجات متفاوتة عند الأخذ بها تمشيا مع طبيعة كل منظمة .

ويلاحظ هنا أن الدراسات الاجتماعية تنظر الى المسئولية الاجتماعية نظرة ضيقة ، ولم تتسع هذه النظرة لتصبح جزءا أساسيا مؤثرا على ايدلوجيات المنظمات المعاصرة . ولذلك كانت هذه النظرة الضيقة محدودة فى انتشارها وتأثيرها . ولقد انتهينا فى دراستنا المشار اليها ،الىأنه ينبغى أن يؤخذ هنا بالمفهوم الواسع والشامل للمسئولية الاجتماعية .

ونجد أصول هذا المفهوم الواسع والشامل فيما نسميه بالمواطنة الصالحة Good Citizenship كصفة ينبغى أن يتصف بها الفرد السوى فى أى مجتمع انسانى ، لكى يحقق مع الأفراد والجماعات الأخرى الحياة الاجتماعية المشتركة الأفضل . ولذلك ، فهى صفة يتساوى فيها جميع الأفراد، لأنها تستمد وجودها واستمرارها من وجود الفرد ذاته ككيان اجتماعى متكامل ومتفاعل بايجابية مع كل ما يمثله مجتمعه الكبير ، كرمز حضارى ، لا يمكن تصور وجود الانسان ذاته الا كجزء منه . وهذه الصفة تفرض على الفرد العادى أن يتحلى بعدد من المبادىء الانسانية .

---

(١٧) انظر دراسة وافية لنا حول هذا الموضوع بعنوان : المنهج العملى للعلاقات العامة فى المؤسسات المعاصرة . القاهرة : العربى للنشر والتوزيع ، سنة ١٩٨١ .

وليست أصول المسئولية الاجتماعية الا تطبيقا لهذه المبادىء الانسانية فى مواجهة المنظمات المعاصرة كأفراد اعتبارية ٠ فالحرية بدون مسئولية نوع من الفوضى ، واقتران الحرية بالمسئولية يكفل للفرد العادى أو الاعتبارى التمتع بها دون الاعتداء على حريات الآخرين ٠ والمطالبة بالحقوق وحدها أنانية تؤدى الى التطاحنات والانقسامات الاجتماعية ، واقتران المطالبة بالحقوق والحرص عليها بالمحافظة على حقوق الآخرين والتى تعتبر واجبات على صاحب الحق ، يضمن الوئام والتماسك ٠ كما أن الصراع والمنافسة والتعاون أشكال طبيعية للاحتكاك الاجتماعى بين الأفراد والجماعات والمنظمات ، ولكن لكل مجاله وحدوده دون تداخل بينها ، وغلبة أحدها قد يدفع بالفرد العادى أو الاعتبارى الى أقصى درجات التطرف فى العنف أو الى أقصى درجات التطرف فى المثالية ، وكلاهما خطر على المجتمع ، واذا كان الخطر فى الحالة الأولى واضحا ، فانه فى الحالة الثانية يتمثل فى انتفاء الواقعية التى قد تؤدى الى العزلة والانطواء ٠ وكذلك الحرص على المصلحة الذاتية للفرد العادى أو الاعتبارى مشروع ، ولكن التكالب عليها يضر بمصالح الآخرين ، ولذلك فان التوازن بين المصالح الذاتية ومصالح الآخرين هو الذى يحفظ المصالح المشتركة بين الجميع ويضمن سلامتها واستقامتها ٠

ان المسئولية الاجتماعية ، بهذه الأصول جميعها ، تصبح ضميرا اجتماعيا للنظمات المعاصرة ، تستوحى منه فكرها وسلوكها ٠ انها ، بهذا الضمير الاجتماعى ، تجعل من نفسها رقيبا وحسيبا ، فيصبح بنيانها بكل حركته ومعاملاته وعلاقاته محسوبا ومدروسا ٠ واذا كان الالتزام بالمسئولية الاجتماعية المحدودة من قبل المشروعات الصناعية ، فيما توصل اليه الباحثون الاجتماعيون الرأسماليون ، يقوم على نظرة وظيفية نفعية تبادلية ، بمعنى أن كل مشروع صناعى عليه أن يساعد بيئته الاجتماعية على مواجهة مشكلاتها حتى تقدم له فى المستقبل عمالا أفضل وجماهير نوعية أفضل(١٨)، فان الالتزام بالمسئولية الاجتماعية الشاملة التى ذكرناها هنا يقوم على نظرة

---

18. Eilbirt, H. & Parkit, R. "The Current Status of Corporate Social Responsibility". Business Horizons, Vol. 16, No. 4, 1973, pp. 6-8.

خلقية أو معنوية مستمدة مما ينبغى أن تقوم عليه العــــلاقات بين الأفــراد والجماعات داخل كل مجتمع انسانى · فليس مطلوبا من الفرد مثلا أن يكون أمينا على مصالح الآخرين لكى يستفيد ماديا من أمانته · ولكن لأن الأمانة فى حد ذاتها قيمة اجتماعية ومعنوية ينبغى الحرص عليها من أجل سلامة الحياة الاجتماعية المشتركة ونظافتها ·

ومن الواضح هنا ، أن المسئولية الاجتماعية بكل أصولها تعتبر أيدلوجية اجتماعية جديدة ينبغى أن تتحول اليها المنظمات المعاصرة ، لكى تكتسب مرونة الحركة والقدرة على التكيف والتوافق فى مواجهة الظروف والمتغيرات الداخلية والخارجية والتى تكاد تعصف بأصولها الأيدلوجية التقليدية ، ان لم تعصف بوجودها ذاته · كما أن هذه المسئولية الاجتماعية بكل أصولها ، تمثل مضمون الجانب الاجتماعى لفلسفة العلاقات العامة ، فهى تشدها الى جذورها الاجتماعية وتحكم حركتها ما بين كل منظمة وجماهيرها ·

واذا كانت المسئولية الاجتماعية الشاملة بكل الأصول التى تقوم عليها تمثل الجانب الاجتماعى لفلسفة العلاقات العــــامة ، فان حقوق الانســـان وتطبيقها على المنظمات المعاصرة كأفراد اعتبارية ، وخاصة ما يتصل منها بحق التعبير والاتصال ، تمثل الجانب السياسى لهذه الفلسفة · ولنأخذ مثلا على ذلك تلك المبادىء الفلسفية التى حددها ملفن شارب M. Sharpe فى دراسته المشتركة مع ســـــام بلاك S. Black حيث جـــاء فيها : أن الاستقرار الاجتماعى والاقتصادى لأى منظمة من اى نوع يعتمد على اتجاهات وآراء الجماهير ، وأن كل الناس لها حق الاعراب عن رأيها فيما يتصـــــل بالقرارات التى سوف تؤثر عليهم ، وأن اتصال المنظمة بجماهيرها يستهدف توفير ردود فعلهم بدقة وكفاية · ويمكن أن يضاف عليها هنا حق الجماهير فى أن تعلم عن منظماتها بدرجة شاملة ودقيقة وموضوعية وصادقة ·

ولئن كانت أصول الجانب السياسى لفلسفة العلاقات العامة ، يمكن ان يكون واردا ضمنيا فى أصول جانبها الاجتماعى ، خاصة فيما يتصــــل بالحقوق والواجبات ، الا أننا آثرنا التركيز عليه هنا ، لنؤكد مرة أخرى على أن فلسفة العلاقات العامة ليست سياسية فقط كما يرد فى كثير من الدراسات العلمية ، ولكنها فلسفة سياسية واجتماعية ، وان شئنا الايجاز قلنا بأنها

فلسفة اجتماعية شاملة ، حتى نزيد التأكيد على التكامل بين أصـــولها السياسية والاجتماعية ٠

أما الأساس الثانى ، فهو يتصل بتغيير فكر الادارة العليا لتوفير المرونة الكافية فى مواجهة التغيرات المعاصرة والمستقبلة ، ويتمثل فى توفير منهج عملى منظم وموحد ومتكامل الخطوات ، تستطيع به كل منظمة أن تنقل أصول فكرها المتطور والمطعم بأصول الأيدلوجية الاجتماعية للمســـئولية الاجتماعية الى حيز التطبيق ، بكيفية منظمة وايجابية وآمنة ، وبالدرجة التى يصبح بها واقعها معبرا عن أصول هذه الفلسفة ، حتى يمكن القول بأن هذا الواقع أصبح سليما ٠

ولقد أثبتت التجارب الماضية ، أن العلاقات العامة كان عليها أن تبدأ بداية صحيحة تقوم على أساس أنها أساليب عملية تعكس ايدلوجية اجتماعية متطورة للمنظمات وتتمثل فيما نسميه بأصول المسئولية الاجتماعية الشاملة كما حددناها ٠ وتصبح بهذه الأساليب العلمية ، ذلك المنهج المنظم الذى تحتاج اليه المنظمات لكى تتحول الى هذه الأيدلوجية الاجتماعية الجديدة ٠

ان الصلة وثيقة بين العلاقات العامة والمسئولية الاجتماعية الشاملة ، فهى صلة عضوية حتمتها وحدة الأصول التاريخية والاجتماعية المشـتركة وتطوراتها ٠ ودور العلاقات العامة ، كمنهج عملى منظم لتطبيقها ، يسير فى اتجاه مزدوج ٠ فاذا عرفنا أن المســـئولية الاجتماعيـة تعنى تحقيق المصالح المشتركة بين المنظمة وجماهيرها ، سواء داخل بيئة العمل أو داخل البيئة الاجتماعية ، فان اصطلاح المصالح المشتركة ذاته يعنى تحقيق أكبر قدر من المصالح الخاصة لكلا الطرفين ، ولا يستثنى وجود مصالح خاصة لا يمكن تحقيقها ، وتمثل حدود التضحية المشتركة لهما ٠ ومن هنا ، يكون على العلاقات العامة أن توفر خطوات عملية متكاملة تتحقق بها المصالح المشتركة للمنظمة وجماهيرها معا من ناحية ، ويتحقق بها فى نفس الوقت اقتناع الطرفين بما يتحقق وبما لم يتحقق من ناحية أخرى ٠ وتتكامل خطواتها لتعطيها مفهومها الاجتماعى الشامل ، كمنهج عملى منظم لتطبيق المسئولية الاجتماعية الشاملة فى المنظمات المعاصرة كلها بصفة عامة ٠

وعلى ذلك ، يتبين أن الظروف التاريخية والاجتماعية التى نشأت فيها العلاقات العامة خلال النصف الأخير من القرن التاسع عشر فى الولايات المتحدة الأمريكية ، وأن الظروف التاريخية والاجتماعية التى تعيشها الآن المنظمات المعاصرة فى كل المجتمعات ، تؤكد جميعها على أن فلسفة العلاقات العامة تتمثل فى هذه المسئولية الاجتماعية » وأن العلاقات العامة ما جاءت ولا استمرت الا لتطبق هذه الفلسفة على المنظمات المعاصرة ، لكى تحولها من غايات فى حد ذاتها كما هو واقعها الآن ، الى أساليب لتحقيق غايات اجتماعية مشتركة ٠

وربما يتوصل الباحثون الى نتائج قد تغير أو تبدل فى بعض مفهوم الفلسفة الاجتماعية للعلاقات العامة ، كما جاء هنا ٠ وهذا ما قصدناه تماما ٠ فلقد أردنا به فتح الطريق أمام الباحثين ٠ والمهم أن نصل فى النهاية الى نتائج محددة وشاملة وملزمة فيما يتعلق بوضع فلسفة متكاملة للعلاقات العامة ، نعترف بها ونلتزم بها جميعا ٠ وتكون خطوة ايجابية نحو الخروج بالعلاقات العامة من مشكلة المفاهيم المستخدمة فيها ٠

(ب) الاعتراف بالعلاقات العامة كعلم تطبيقى :

قلنا أن وصف العلاقات العامة بأنها علم تطبيقى ليس جديدا ولا مستحدثا ٠ فقد استخدمته دراسات علمية وأعلن فى مؤتمرات دولية ٠ لكن هذا الاستخدام كان شكليا ، ولم يعبر عن مضمون حقيقى ، وضربنا على ذلك مثالا ، وهناك أمثلة أخرى عديدة ٠ ونستطيع أن نجمل الاتجاهات الرئيسية للاستخدام الشكلى لهذا الاصطلاح فى عبارات موجزة ، كتمهيد لشرح ما نقصده هنا بوصف العلاقات العامة بأنها علم تطبيقى ٠

فهناك اتجاه الدراسات العلمية الأجنبية فى مجال العلاقات العامة ، حيث تستخدم هذا الاصطلاح فى مواجهة الأساليب المهنية التى تستخدمها العلاقات العامة ٠ وهناك دراسة قام بها ادوارد روبنسون E. Robinson يؤكد فيها هذا الاستنتاج ٠ فقد أشار الى أن العلاقات العامة كعلم اجتماعى ليست الا تطبيقا للعلوم الاجتماعية عندما تمارس مهمتها فى قياس اتجاهات الجماعات التى تهم منظمة معينة ، ومساعدة الادارة العليا على تحديد

أهدافها على ضوء التوازن بينها وبين أهـــداف الجماعات التى تهمها وتخطيط برامج الاتصال التى تستهدف منها تحقيق الفهم العام (١٩) ٠

وهناك اتجاه الدراسات العلمية العربية ، حيث لا نجد خطا واحدا يربط بينها ٠ فهناك من أقر الدراسات العلمية الأجنبية على ما ذهبت اليه ٠ وهناك من استخدم اصطلاحات أخرى ليس لها مضمون محدد تقوم عليه ، كقولها أن العلاقات العامة فلسفة أو اتجاه أو علم تدار بمقتضاه المنظمة أو المؤسسة أو الهيئة أو الوزارة ، بحيث تتمكن من القيام بمسئوليتها الاجتماعية (٢٠)٠ ولاشك أن لكل اصطلاح من هذه الاصطلاحات معناه ، ولكن معانى هـــذه الاصطلاحات جميعها لم تكن مقصودة لذاتها ، بل ان هذه الاصطلاحات جميعها فقدت مضمونها ومبررات استخدامها عندما حاولت هذه الدراسات التى استخدمتها شرح هذه الاصطلاحات وتفسيرها ، لأنها لم تتكلم بالفعل الا عن العلاقات العامة كممارسة مهنية ٠

وعندما نقول هنا أن الخطوة التالية نحو مواجهة شاملة مع مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة هى الاعتراف بها كعـــلم تطبيقى ، فاننا لا نقصد الشكل ولكننا نقصد المضمون ، على أن يلتزم كل المنتمين الى العلاقات العامة من خبراء ومستشارين وباحثين ودارسين بهذا المضمون التزاما حقيقيا ينعكس على فهمهم للعلاقات العامة وتعاملهم معها سواء عند التطبيق أو عند البحث والدراسة ٠

وعندما نقول هنا أيضا أن العلاقات العامة علم ، فاننا نقصد أنها تنتمى الى المعرفة العلمية تلك المعرفة الجماعية المنظمة للمجالات التى تتشعب اليها الكائنات الحية وعواملها المحيطة بهـــا ، والتى تحكمها قوانين ونظريات متفق عليها بين المنتمين لكل مجال من هذه المجالات ٠ وتستخدم هذه القوانين والنظريات فى تفسير الظواهر التى تضمها هذه المجالات ، كما تســتخدم فى التنبؤ بامكانية حدوثها ٠

---

19. Robinson, E. Communication and Public Relations. Columbia, Ohio; Merrill, 1966, p. 36-40.

(٢٠) السيد حنفى عوض : العلاقات العامة : الاتجاهات النظرية والمحاولات التطبيقية ٠ القاهرة : دار المعارف سنة ١٩٨٣ ٠ صص : ١٩ ـ ٢١ ٠

وعندما نقول هنا كذلك أن العلاقات العامة تطبيق فانما هى تطبيق للمعرفة العلمية التى انتهى اليها الباحثون الذين ينتمون الى مجالها المتخصص والمتميز والمستقل ، لا أن يكون التطبيق فى واد والنتائج العلمية فى واد آخر · فلا انفصام فى مفهوم العلم التطبيقى بين النظرية والتطبيق ، بل تكامل تام ، يؤثر فيه كل منهما على الآخر ويتأثر به ، ويثرى كل منهما الآخر ، داخل اطار يحكم حركة العلاقات العامة كعلم تطبيقى متكامل ·

(ج) وضع تعريف شامل وملزم لعلم العلاقات العامة :

قلنا أن استخدام كلمة العلم فى مواجهة العلاقات العامة يعتبر مجازيا وشكليا حتى الآن واستشهدنا على ذلك بأدلة قاطعة من الدراسات العلمية الأجنبية والعربية التى لجأت الى استخدام هذه الكلمة فى وصفها للعلاقات العامة · أما دعوتنا هنا الى استخدام هذه الكلمة ووضع تعريف واضح ومحدد لها ، فاننا نعتبرها الخطوة الثالثة نحو مواجهة شاملة لمشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة ·

ولعل أول من دعا الى قيام العلاقات العامة كعلم تطبيقى ، وقصد بالفعل مضمون هذه التسمية ، وان كان لم يستخدم اصطلاحها ، هو نورمان هارت Norman Hart عندما قدم دراسة الى المؤتمر الدولى الثامن للعلاقات العامة ، الذى عقد فى لندن سنة ١٩٧٩ · ففى هذه الدراسة طالب نورمان هارت N. Hart بمنع الخلط بين الممارسة المهنية للعلاقات العامة ومضمونها العلمى ، وبالتأكيد على الجانبين معا فى البرامج الدراسية بالمعاهد العلمية التى تتولى تدريس العلاقات العامة · وأقترح أن يقوم الجانب العلمى للعلاقات العامة على المفاهيم والنظريات والقوانين ، وأن يقوم جانبها المهنى على تطبيق هذه المفاهيم والنظريات والقوانين من خلال الممارسات العملية لها · ويشكل الجانبان معا تكييفا أساسيا ونهائيا للعلاقات العامة كهدف دولى بعيد المدى · وتبقى مسئولية وضع معايير للتطبيق تتناسب مع الاحتياجات المحلية ، ويقوم بها كل جهاز وطنى مهنى للعلاقات العامة داخل كل مجتمع من المجتمعات الدولية (٢١) ·

---

21. Hart, N. "A Basic International Qualification". In Sam Black, Black, Public Relations In The 1980's. Oxford : Pergamen Press, 1980, p. 53.

ورغم أن دعوة نورمان هارت N. Hart تعتبر أول دعوة صريحة وواضحة لقيام العلاقات العامة كعلم تطبيقى ، وأن مفهـــوم العلم ومفهوم التطبيق والعلاقة بينهما ، كلها كانت أمورا واضحة فى هذه الدعوة ، الا أنه يؤخذ عليه أنه لم يقدم لنا تفاصيل كافية حول المضمون وكيفية التطبيق فمثلا لم يتقدم نورمان هارت N. Hart بتعريف لعلم العلاقات العامة ، ولا كيفية قيامه وتطبيقه ٠ ولذلك ، بقيت دعواه محدودة وضعيفة الأثر ٠

ولم يصل الى علمنا أن هناك من حاول بعد نورمان هارت N. Hart استكمال المسيرة التى بدأها على الطريق الصحيح ٠ ولذلك ، يكون من المفيد أن نقدم هنا موجزا شديدا للنتائج التى توصلنا اليها فى دراسة واسعة خصصناها لمناقشة الكيفية التى يقوم بها علم العلاقات العامة ، كعـــلم اجتماعى متميز ومستقل ٠

لقد انتهينا من تحليلينا للدراسات العلمية القائمة ، أن ما نقصده بعلم العلاقات العامة ، أو الاطار العلمى لتطبيقها ، لا ينصرف الى تلك المفاهيم الموجودة فى هذه الدراسات ، والتى يمكن أن نصفها فى أحسن حالاتها بأنها نظرة علمية الى الأساليب المهنية للعلاقات العامة ٠ فالسمة العلمية التى تتوفر لهذه المفاهيم أساسا مأخوذة من نتائج العلوم الاجتماعية التى تشكلت منها ، وهى علوم معترف بها ولكل منها استقلاله وتميزه ٠ ولذلك ، لاتزيد هـذه المفاهيم عن كونها توصيفا للأساليب المهنيـــة بالكيفية التى استفادة بها ممارستها من نتائج العلوم الاجتماعية ، وهى لا تكفى اطارا علميا بالمضمون الذى يصنع للعلاقات العامة علما متميزا وهادفا ٠

غير أنه لا يمكن أن يبدأ علم العلاقات العامة من فراغ بعد كل هذه السنوات التى مضت من تاريخها ٠ صحيح أن العلاقات العامة بدأت كممارسة مهنية تقوم على الاجتهادات العشوائية ، ثم تطورت لكى تصبح ممارســة مهنية بنظرة علمية بعد أن استفادت من بعض نتائج العلوم الاجتماعية ، وصحيح أن المفاهيم العلمية التى توجه الممارسة المهنية لها الآن لا تشكل

---

(٢٢) انظر دراستنا حول هذا الموضوع بعنوان : التقويم والتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة ٠ مكة المكرمة : مكتبة الفيلصية ، سنة ١٩٨٥ م ٠

مضمون علم كامل ومتميز لها ، الا أن هذا التراث العلمى يمكن الاستفادة منه فى تحديد المجال المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة ، وان كان لا يستطيع أن يوفر له القدرة الذاتية على الحركة والتطور · ولذلك ، لا يمكن أن ننكر وجود هذا التراث العلمى كمصادر أساسية يستند اليها قيام علم العلاقات العامة ·

ثم أن هناك علوما تطورت واكتسبت رسوخا فى الحضارة الانسانية · وقد قامت عليها دراسات علمية تبحث عن تاريخها وفلسفتها ، وتضع لهـا مقاييس ومواصفات ، يمكن بها الحكم على طبيعتها ونتائجها من ناحية ، والحكم على أية اتجاهات أخرى للمعرفة العلمية من ناحية أخرى ، حتى يمكن تأصيلها كاضافات علمية متمية الى التراث العلمى للحضارة الانسانية · ولا شك أن هذه المقاييس والمواصفات تصلح اطارا تتحرك داخله أية محاولة جادة تستهدف تأصيل علم العلاقات العامة على ضوء ما توفر له من تراث علمى · وتمثل هذه المقاييس والمواصفات مصادر أخرى يستند اليها قيام علم العلاقات العامة ·

واذا عدنا الى التراث العلمى القائم ، نحاول من خلاله تحديد المجال المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة الذى يقوم عليه تحديد مفهوم العلم كما نقصده هنا ، وجدنا أن هذا التراث العلمى ينظر الى العلاقات العـامة من زاويتين أساسيتين : أولاهما ، يمكن أن نسميها بالزاوية الوظيفية وهى تتمثل فى كل الدراسات العلمية الأجنبية والعربية فى مجال العلاقات العامة· وثانيتهما ، يمكن أن نسميها بالزاوية الاجتماعية وهى تتمثل فيما توصلنا اليه نحن من نتائج بعد أن ربطنا بين العلاقات العامة والمسئولية الاجتماعية كفلسفة اجتماعية لها ·

واذا نظرنا الى الزاوية الوظيفية للمفهوم المهنى ، وجدنا أنه يتعامل مع المنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعاملا غير متوازن · فالعلاقات العامة ، من هذه الزاوية الوظيفية ، تنظر الى نفسها على أنها خدمة تؤدى الى كل منظمة فى مواجهة الجماعات التى ترتبط بها · ومن ثم ، فهى تتجه بالاتصال الى التأثير على هذه الجماعات لخدمة المصالح الخاصة للمنظمة ·

ويعنى جوهر هذه الحقيقة ، أن العلاقات العامة من زاويتها الوظيفية تتعامل مع دينامية كل جماعة من الجماعات التى تهمها كمؤثر خارجى على الاتجاهات والآراء الفردية لأعضائها ، محاولة بهذا التأثير الذى تمارسه من خارج كل جماعة ، أن تتجه بديناميتها وجهة تخدم المصالح الخاصة للمنظمة٠ والمنظمة هنا ليست طرفا متساويا مع كل جماعة من الجماعات المرتبطة بها كطرف مقابل ٠ والتأثير هنا بين الطرفين ليس متبادلا ، وانما هو تأثير يأتى من أعلى الى أسفل ٠ ولذلك تستخدم العلاقات العامة فنون الاقناع Persuasion Techniques لاحداث مثل هذا التأثير على الجماعة أو الجماعات المستهدفة ٠

أما المفهوم المهنى للعلاقات العامة ، من زاويته الاجتماعية ، فانه يتعامل مع المنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعاملا متوازنا ، على أساس أنه تطبيق لفلسفة اجتماعية تقوم على المسئولية الاجتماعية لهذه المنظمات ، وتنطلق من منطقة المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات المرتبطة بها ٠ والعلاقات العامة هنا ليست خدمة للمنظمات ، ولكنها منهج علمى تستخدمه كل منظمة لتحقق به المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات التى ترتبط بها بالكيفية التى يقتنع بها الطرفان معا ٠

ويعنى جوهر هذه الزاوية الاجتماعية ، أن العلاقات العامة هنا تتعامل مع الادارة العليا كجماعة تمثل طرفا مقابلا لكل جماعة أخرى ترتبط مع المنظمة بمصلحة أو أكثر ٠ والتعامل مع دينامية هذه الجماعات يتم من داخل كل منها ٠ فالعلاقات العامة تحاول بهذه الزاوية الاجتماعية أن تؤثر على العوامل النفسية والاجتماعية المشكلة لدينامية هذه الجماعات من داخل كل جماعة، ولذلك، فهى تستخدم فنون الاقتناع المشترك Mutual Persuasion Techniques لاحداث هذا التأثير من داخل الجماعات وخارجها ٠

واذا عرفنا أن كلا الزاويتين تقوم على دينامية الجماعات ، وأن التركيب الاجتماعى للجماعات داخل أى مجتمع ، يوضح أن هذه الجماعات تنقسم الى جماعات بسيطة ومركبة ومعقدة ، وأن الجماعة البسيطة تتمثل فى كل فردين أو أكثر تربطهم مصالح مشتركة ، وأن الجماعة المركبة تتكون من كل جماعتين بسيطتين أو أكثر ، وأن الجماعة المعقدة تتكون من كل جماعتين

مركبتين أو أكثر ، وأن كل منظمة تمثل جماعة معقدة تتكون من عدد من الجماعات البسيطة والمركبة ، اذا عرفنا كل هذه الحقائق الاجتماعية ، لتبين أن الزاويتين المهنية والاجتماعية اللتين يقوم عليهما المفهوم المهنى للعلاقات العامة توحد بينهما عددا من الحقائق الهامة ، مضمونها جميعها أن العلاقات العامة تتعامل مع دينامية الجماعة المعقدة داخل بيئتها المنظمة لها ، لكى تصل بها وبالجماعات المركبة والبسيطة التى تشكل نظامها البنائى الى حياة اجتماعية أفضل ، وهى ضرورة يتطلبها تطورها الآمن والمستقر والمتزن على ضوء ما حدث فى المجتمعات المعاصرة من تطورات وتغيرات(٢٣) ٠

وبناء على هذا التحديد المجال المتخصص والمتميز للعلاقات العامة ، يمكن أن نضع تعريفا واضحا ومحددا لمفهوم علم العلاقات العامة ، كما يلى:

(علم العلاقات العامة هو الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها) ٠

ان علم العلاقات العامة ، بهذا التعريف ، لا يقوم على الاتصال وحده كما يقوم التطبيق ٠ وانما يقوم على دينامية الجماعة المعقدة ، وهى تمثل المنظمة ككل متكامل ، وبكل ما يتفاعل داخل هذه الدينامية وما يحركها من عوامل نفسية واجتماعية بالغة التعقيد ٠ ولا شك أن الاتصـــال بشبكاته واتجاهه ومضمونه وفنونه ، وبكل ما يستهدفه من اقناع واقتناع مشترك ، يمثل سبل الحركة الهادفة لأعضاء هذه الجماعة المعقدة وجماعاتها البسيطة والمركبة ٠ فكأن التطبيق يهتم بتوجيه الحركة ، بينما يهتم العلم بالكيفية التى تولد هذه الحركة وتشكلها ٠ ويكون العلم هنا أوسع مفهوما ليصبح اطارا يحيط بالتطبيق ويغذيه ويطوره ، ويكون التكامل واضحا والتفاعل مثمرا بين العلم والتطبيق ٠ ويصبح للعلاقات العامة بهذا التكامل والتفاعل مفهومها كعلم تطبيقى ٠

---

(٢٣) انظر بحثا لنا حول هذه النقطة . بعنوان : العلاقات العامة وطبيعة الرأى العام : جده : دار الشروق ، سنة ١٩٨٤ ، ص ص ٧٢ ـ ٧٩ ٠

تلك كانت اهم النتائج التى انتهينا اليها فيما يتعلق بهذه النقطة ٠ ولا شك أنها تسهم فى تصور الكيفية التى يمكن أن نصل بها الى مفهوم واضح ومحدد لعلم العلاقات العامة ٠ وليس من شك فى أننا ، بهذه المحاولة . نضىء شمعة واحدة على الطريق الطويل ، فهى ليست الا جهدا فرديا ٠ ويبقى على الباحثين أن يسهموا فرادى وجماعات فى اضاءة الطريق كله ٠

ومن المهم ، أن نؤكد هنا على أن الخطوط الثـــلاثة التى عرضناها وطعمناها بتجاربنا الخاصة والنتائج التى توصلنا اليها ، هى خطوط متكاملة تتعاون معا على وضع تصور له ملامح محددة وواضحة للكيفية التى يمكن بها أن نواجه مشكلة المفاهيم المستخدمة فى العلاقات العامة مواجهة شاملة وواقعية وعلمية ٠

ان العلاقات العامة لاتزال تحتاج الى الوضوح والتحـــديد القاطع والاجماع ، وبدون أن نوفر لها هذه الصفات الأساسية كعلم تطبيقى ، فانها سوف تظل مهنة من لا مهنة له . وسوف تبقى دون المكانة التى ينبغى أن ترقى اليها فى مواجهة تحديات لا تبقى ولا تذر ٠



الفصـــــل الثـــانى :

مشـــكلة الاعـداد العلمى للمارســين

قد يتبادر الى ذهن البعض أن مشكلة الاعداد العلمى للمارسين لا تعتبر مشكلة مهنية ، وانما هى فى مضمونها ومفهومها مشكلة علمية بحتة • وهذه النظرة الى هذه المشكلة صحيحة فى جانب وخاطئة فى جانب آخر • فهذه المشكلة يغلب عليها الطابع العلمى الأكاديمى ، لأننا نعد الممارسين بالعلم والمعرفة العلمية المتوفرة لدينا فى حقل العلاقات العامة ، واذا كانت هناك مشكلة ، فهى بالتالى مشكلة تتصل بهذه المعرفة العلمية المتخصصة ، وهى من شأن الأكاديميين وحدهم • وهذا هو جانب الصواب فى نظرة البعض الى هذه المشكلة •

غير أن المعرفة العلمية المتخصصة التى نوفرها للمارسين ونلقنها لهم ليست ذات طبيعة نظرية بحتة • بل أنه يغلب عليها الطابع العملى ، لأنها تمثل تراثا علميا لمهنة متخصصة ، هى مهنة العلاقات العامة • وبالتالى ، فان كل ما يحدث لهذه المعرفة العلمية المتخصصة من تعديل أو تغيير أو تطوير ينعكس بالضرورة على الدارسين والممارسين معا • فهو ينعكس على الدارسين على أساس أنهم يتلقونه ليكون خلفية يستفيدون منها عند الممارسة المهنية التى أعدوا لها ، وهو ينعكس على الممارسين على أساس أنهم يتابعون كل تطور فى أساليب الممارسة المهنية ليدعموا ممارستهم وتطبيقاتهم • فليس من المفرّوض أن يتجمد الممارس عند حدود ما درس أو قرأ فى فترة زمنية معينة ، بل ان المفروض أن يدرس ويتابع كل جديد مفيد •

ثم ان هذه المعرفة العلمية المتخصصة تمثل الجانب العلمى لمهنة العلاقات العامة • فمن المعروف أن كل مهنة متخصصة تعتبر الجانب العملى لعلم تطبيقى يضم جانبين متكاملين : أحدهما جانب النظرية ، والآخر جانب التطبيق • وتكامل الجانبين معا واثراءهما لبعضهما ، يمثل فى مجموعه مضمون هذا العلم التطبيقى أو ذاك • قس على ذلك مهنة الطب أو المحاماة أو الهندسة ، أو أى مهنة متخصصة أخرى • وليست العلاقات العامة بشاذة عن الاتجاه • وبالتالى ، فان كل ما يحدث فى أحد جانبى هذا العلم التطبيقى أو ذاك يؤثر فى الجانب الآخر ، لأن كل جانب منهما يؤثر ويتأثر • ومن ثم ، فان الفصل بين ما هو نظرى وماهو تطبيقى يعتبر من الناحية العلمية لا مبرر له ، وان كان هذا الفصل يجد تبريرا معقولا من الناحية العملية أو التطبيقية •

وهذا هو جانب الخطأ فى تلك النظرة القاصرة التى ينظر بها البعض الى هذه المشكلة التى نحن بصددها ٠

واذا عدنا الى النشأة التاريخية لتدريس العلاقات العامة فى الجامعات، وجدنا دليلا قويا على ما ذهبنا اليه ٠ ففى سنة ١٩٢٢ بدأت جامعة نيويورك الأمريكية تدريس أول مقرر فى العلاقات العامة وعهدت بتدريسه الى ادوارد بيـــرنز E. Bernays وكان وقتها يعمل مستشارا للعلاقات العامة ، وظل يدرس هذا المقرر ثلاثين عاما متواصلة ٠ ولقد أصدر ادوارد بيرنز E. Bernays فى بداية عمله أول كتاب فى العلاقات العامة بعنوان Crystallizing Public Opinion ٠ ووضع فى هذا الكتاب مبادىء الممارسة المهنية للعلاقات العامة وأخلاقياتها وكيفية تعاملهـــا مع الرأى العـــام (١) ٠

وهذه الحقيقة التاريخية تؤكد على أن أول من عمل بالتدريس الأكاديمى للعلاقات العامة كان مهنيا وأول من وضع كتابا فى العلاقات العامة كان مهنيا أيضا ٠ ومضمون الكتاب ذاته كان مهنيا كذلك ٠ وهذا يعنى أن أساسيات التراث العلمى للعلاقات العامة ذات طبيعة مهنية ٠ فاذا وصفنا مشـكلة الاعداد العلمى للممارسين بأنها مشكلة مهنية ، فنحن لم نتجاوز طبيعتها ولم نخرج بها عن حدود مضمونها ومفهومها الحقيقى ٠ بل أننا نكون بهـــذا التحديد قد وضعنا هذه المشكلة داخل اطارها الحقيقى الذى يمكن من خلاله أن نتصور أبعادها الحقيقية ٠

التعريف بالمشكلة وأبعادها :

رغم كثرة الدراسات العلمية التى تناولت مشكلة الاعـــداد العلمى للمارسين من زوايا عديدة ، الا أنه لا يمكن القول أن احداها استطاعت أن تضع لها تحديدا شاملا ودقيقا بالدرجة التى تصورها تصويرا متكامل الملامح٠ وهذذا يرجع فى تقديرنا الى أن معظم الدراسات العلمية تناولت هذه المشكلة

---

1. Bernays, E. "Publi Relations' First Course and First Book." Public Relations Quarterly, Spring, 1985, p. 27.

تناولا جزئيا بالتركيز على هذا الجانب أو ذاك من جوانبها العديدة ، والنظرة الجزئية للمشكلة لا توفر لها الشمول والاحاطة • أما الدراسات القليلة والشحيحة التى تناولتها تناولا شاملا ، فقد نظرت اليها نظرة مهنية داخل اطار الوحدة ، بمعنى أنها لم تنظر اليها كمشكلة علمية ومهنية متعددة الجوانب• وهناك فرق واضح بين أن تنظر الى موضوع ما كوحدة واحدة ، وبين أن تنظر اليه كموضوع متكامل ولكنه متعدد الجوانب • ومن الطبيعى أن يتوفر للنظرة الثانية الشمول والاحاطة ، ولا يتوفر للنظرة الأولى ذلك •

ومع ذلك ، نستطيع أن نضع تعريفا لهذه المشكلة يوفر لها الشمول والدقة ، ويكون مبنيا على النتائج التى انتهت اليها الدراسات العلمية ، لأننا لا نقف موقف من يعالج المشكلة من وجهة نظر خاصة ، وانما نقف موقف من ينظر الى المشكلة من وجهة نظر موضوعية عامة • بمعنى أننا هنا نقف من هذه المشكلة موقف الدارس وليس موقف الباحث • وهذا مما يسهل مهمتنا هنا •

وبناء على ذلك ، يمكن القول بأن مشكلة الاعداد العلمى للممارسين تعنى فى مضمونها أن العلاقات العامة بوضعها الحالى فى المعاهد والكليات الجامعية ، وبمقرراتها الدراسية الحالية ، وبالتراث العلمى الذى نشر عنها ويتغذى عليه الدارسون والممارسون ، ليست بالمستوى الذى يؤهل الدارسين لأن يمارسوها كمهنة متخصصة ممارسة فعلية سليمة •

ولا شك أن مشكلة ، هذه طبيعتها ، لا تؤثر فقط على واقع العلاقات العامة ، وانما تؤثر أيضا على مستقبلها • واذا عدنا الى تطبيقات علم البيئة فى العلاقات العامة ، لوجدنا أن هذه المشكلة تعنى تأخر الجانب العلمى عن تلبية متطلبات التطبيق • ولما كان الجانبان يؤثر كل منهما فى الآخر ويتأثر به كعلم تطبيقى متكامل ، فان هذا يعنى عجز العلاقات العامة على أن تساير المتغيرات المحيطة بواقعها ، وعلى أن تواجه التحديات المهددة لمستقبلها • وبالتالى ، فان العلاقات العامة كمهنة متخصصة تتجمد وتعجز عن التطور •

ومما يزيد من حساسية هذه المشكلة وخطورتها أمران هامان : أولهما ، أن العلم يمثل العنصر الثانى من العناصر الثلاثة المشكلة لمن يمارس العلاقات

العامة ، حيث تشكله الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة المتوارثة ، ويصقله العلم والخبرة العملية · وهذا يعنى أن ركنا أساسيا من الأركان التى يقوم عليها تكوين الممارس أصبح متجمدا وغير قادر على الصقل السليم للاستعدادات الطبيعية والقدرات الخاصة عند الممارس · وبالتالى ، فان هذه المشكلة تعنى أن المعاهد والكليات الجامعية تعطى لمهنة العلاقات العـــامة ممارسين عجزة ، فماذا ينتظر من هذه النوعية فى الحاضر والمستقبل ؟!

وثانيهما ، نجد أنه رغم أن هناك تحديات تفرض هذه المشكلة وتدعو الى سرعة مواجهتها ، ورغم أن هناك جهودا علميـــة بذلت لمواجهتها ، الا أن الاستجابة الى هذه الجهود العلمية تحت الحاح هذه التحديات لاتزال سلبية· ولاتزال المشكلة قائمة تمارس تأثيراتها السلبية على واقع العلاقات العامة ، وبدون مبررات واضحة لاستمرارها ، الا اذا اعتبرنا العلاقات العامة مهنة غير دينامية ، أى غير قادرة على الحـــركة الذاتية السريعة فى مواجهة التغيرات والتحديات · ولكن اذا اعتبرنا هذا تبريرا منطقيا ، فانه يكون فى نفس الوقت عيبا قاتلا ، لأن معناه أنها تحمل فى داخلها عوامل فنائها !!

واذا عدنا الى التعريف الشامل للمشكلة ، كما حددناه هنا ، وجدنا أن هناك ثلاثة جوانب رئيسية تقوم عليها ، وهى معا تتكامل لتصنع مضمونها وتشكل طبيعتها · وهذه الجوانب هى :

الجانب الأول : ليس هناك اعتراف من الجامعات التى تدرس العلاقات العامة بأنها علم متخصص يتطلب قسما متخصصا أو معهدا متخصصا أو كلية متخصصة · وبالتالى ، فهى تدرس ضمن مقررات أقســـام أخـــرى متخصصة ، كالصحافة والاعلان والادارة ·

الجانب الثانى : المقررات العلمية التى تدرس عن العلاقات العامة فى هذه الأقسام المتخصصة ليست كافية من حيث الكم والكيف أو النوعية ومدى فائدتها العملية ·

الجانب الثالث : المادة العلمية المنشورة والتى تعتمد عليها هـــذه المقررات الدراسية ليست متطورة بالكيفيـــة التى تتناســـب مع التغيرات

والتحديات المحيطة بواقع العلاقات العامة ومستقبلها كاحدى المهن المتخصصة فى المجتمعات المعاصرة ٠

ومن الواضح هنا أن الجانب الأول للمشكلة يمثل مدخلا سيئا لها ، ويأتى الجانب الثانى ليزيدها تركيبا ، ثم يأتى الجانب الثالث ليجعلها أكثر تعقيدا ، بل أن تكامل الجوانب الثلاثة معا ، يخلق أمامنا مشكلة محيرة تماثل فى تصورنا مشكلة البيضة والدجاجة التى تدور حول أيهما كان مصدرا لوجود الآخر ٠ ونحن هنا نقول : من أين تبدأ هذه المشكلة ؟ وهو سؤال تصعب الاجابة عليه ، أمام مشكلة معقدة كهذه ٠

ولقد انقسمت الدراسات العلمية فى مواجهة هذه المشكلة ، كما قلنا ، فالغالبية تناولتها تناولا جزئيا بالتأكيد على هذا الجانب أو ذلك ، والقلة الضئيلة تناولتها تناولا أوسع وان كان لا يوفر الشمول الكامل لها ٠ كما انقسمت النتائج العلمية التى توصلت اليها هذه الدراسات ٠ ولما كنا هنا نعرض هذه المشكلة عرضا موضوعيا ، فاننا نستطيع أن نتناول نتائج هذه الدراسات العلمية بالتحليل بعد تقسيمها الى قسمين أساسيين : أولهما يضم نتائج الدراسات العلمية ذات النظرة الجزئية الى المشكلة ٠ وثانيهما ، يضم نتائج الدراسات العلمية ذات النظرة الواسعة الى المشكلة ٠ ثم نعقب بعد ذلك بما نراه ٠

القسم الأول : النظرة الجزئية الى المشكلة :

يقصد بالنظرة الجزئية الى مشكلة الاعداد العلمى للدارسين ، كما قلنا ، تلك النظرة التى يركز فيها أصحابها على جانب واحد من المشكلة فقط ٠ فقد ركز البعض منهم على الجانب الأول منها ، واعتبر أن المشكلة كلها تقوم على انتماء العلاقات العامة الى هذا القسم أو ذاك من الأقسام العلمية التى تدرس فيها كمقررات مضافة الى المقررات الأصلية لكل قسم ٠ وركز بعض ثان منهم على الجانب الثانى من المشكلة ، وهو الخاص بعدم كفاية المقررات الدراسية من حيث كمها ونوعيتها وملاءمتها لحاجة الدارسين بعد تخرجهم والتحاقهم بمجالات العمل المختلفة ، ونظر الى هذا الجانب على أنه يمثل المشكلة كلها أيضا ٠ وركز البعض الثالث على الجانب الثالث ، وهو الخاص بالمادة العلمية أى على مضمون المقررات الدراسية وليس على كمها ونوعيتها،

ونظر اليه على أنه المشكلة كلها كذلك ٠ ونظرا لأن كل نظرة جزئية من هذه النظرات الثلاث تمثل من وجهة نظر أصحابها ، المشكلة بأكملها ، فان كل نظرة جزئية يمكن أن نطلق عليها اتجاها علميا فى مواجهة هذه المشكلة ٠

ولذلك ، توجد دراسات علمية كاملة حول كل نظرة جزئية منها أو حول كل اتجاه علمى من الاتجاهات العلمية الثلاثة ٠ ولسوف نتناول كلا منها بشىء من التحليل لنتعرف على مدى ما وصل اليه أصحابه من نتائج ، ومدى ما يمكن أن تسهم به هذه النتائج فى علاج هذه المشكلة الأساسية كلها ، وهى مشكلة الاعداد العلمى للدارسين ، فهى الهدف طالما أننا فى مواجهة اتجاهات علمية ، على الأقل من وجهة نظر أصحابها ٠

(أ) الاتجاه نحو انتماء العلاقات العامة الى أقسام متخصصة :

على الرغم من أن الأقسام العلمية المتخصصة التى تدرس المقررات الدراسية للعلاقات العامة من بين مقرراتها الأساسية معروفة تماما للباحثين والدارسين معا ، الا أن الدراسات العلمية التى ركزت على هذا الجانب من جوانب المشكلة الأساسية ، مشكلة الاعداد العلمى للدارسين ، لم تتناولها جميعها بالتحليل كمدخل الى تقويم الحلول ، وانما ركزت بعض الدراسات على أقسام معينة ، وركزت دراسات أخرى على أقسام أخرى ، كعينة تنتهى من تحليلها بتوصيف المشكلة كما تراها ٠

وما يهمنا هنا ليس هذا الاختلاف حول اختيار العينات ، ولكن ما يهمنا هو اعطاء تصور كامل لهذا الاتجاه العلمى القائم على نظرة جزئية الى المشكلة ٠ وبالتالى ، فاننا نرى أهمية أن يقوم تحليلنا هنا على عرض النتائج متكاملة بدون دخول فى تفاصيل الخلاف بين الباحثين الذين قدموا لنا هذه النتائج ٠

وبادىء ذى بدء ، يمكن القول أن كل النتائج التى انتهى اليها هؤلاء الباحثون هنا تجمع على سلبية انتماء المقررات الدراسية للعلاقات العامة الى الأقسام المتخصصة التى تدرس من خلالها الآن ٠ وبالتالى ، فان دراستها ينبغى أن تأخذ مسارا آخر يتلاءم مع طبيعتها حتى تتخلص من هذه السلبية التى تعانى منها ، ويكسبها ايجابية وفعالية تمكنها من التطور ٠

ومن المعروف أن المقررات الدراسية للعلاقات العـامة تدرس الآن فى الجامعات الأمريكية من خلال عدد من الأقسام العلمية المتخصصة التى وجد أنها أقرب الى طبيعة العلاقات العامة ، بحيث تكون المقررات الأساسية لكل قسم منها خلفية علمية أساسية لدارس العلاقات العامة الى جانب مقرراته المتخصصة ٠ وأهم هذه الأقسام العلمية المتخصصة ، هى : الصحافة والاعلان وادارة الأعمال ٠ وفيما يلى ما انتهت اليه الدراسات العلمية :

ـــ انتماء العلاقات العامة الى قسم الصحافة :

لقد حاز هذا الانتماء تركيزا أكبر وتحليلا أشمل على أساس أن هناك مبررات قوية ، فى نظر البعض ، للدعوة الى أن هذا الانتماء طبيعى وضرورى من الناحيتين التاريخية والمهنية ٠ وقد اتخذ أصحاب الاتجاه الذى نحن بصدده من تفنيد مبررات هذه الدعوة مدخلا الى تحليل المشـــكلة وايجـاد الحلول لهـا ٠

فالداعون الى بقاء انتماء العلاقات العامة الى قسم الصحافة يرون أن أقسام الصحافة ومدارسها هى المكان الطبيعى لتدريس مقررات العـــلاقات العامة ٠ ومن هؤلاء على سبيل المثـــال دونالد رايت D. Wright الذى كتب فى دراسة له يقول : ان تعليم العلاقات العامة حقق نموا ايجابيا فى الولايات المتحدة الأمريكية خلال السنوات الأخيرة ٠ ويعود هذا النمو الايجابى أساسا الى تدريس العلاقات العامة فى كليات الصحافة ومدارسها وأقسامها (٢) ٠

وهناك من يرى منهم مبررا آخر لهذا الانتماء ، حيث تبين أن الجذور الأولى للعلاقات العامة وضعها صحفيون ٠ فقد انتقل عـــدد من المحررين الصحفيين الى المنظمات الاقتصادية لممارسة العلاقات العـــامة ، وعلى أيديهم وضعت اللبنات الأولى فى بنائها المهنى ٠ كما أن الممارسين الأول

---

2. Wright, D. "Public Relations Education and The Business Schools." Public Relations Review, Summer, 1982, p. 11.

للاستشارة فى مجال العلاقات العامة كانوا أيضا من الصحفيين العاملين فى مجال النشر · واذا كان الأمر كذلك من الناحية التاريخية ، فانه يعنى أن النجاح فى مهنة العلاقات العامة يتطلب مهارات صحفية ، وخاصة ما يتصل منها بالتحرير الصحفى والاخراج الصحفى · وهناك دراسات علمية كثيرة اعتمدت على هذا المبرر التاريخى لكى تثبت أهمية الابقاء على انتماء العلاقات العامة الى قسم الصحافة ، منها على سبيل المثال دراسة ملتون فيور M. Fiur (٣) ودراسة جيمس جرونيج J. Grunig وتود هانت T. Hunt (٤) ·

وهناك مبرر ثالث لأصحاب الدعوة الى استمرارية هذا الانتماء الى قسم الصحافة ، وهو أكثر هذه المبررات شيوعا ، حيث يركزون على أهمية المهارات الصحفية وأولويتها وأن أقسام الصحافة هى أفضل الأماكن التى يمكن أن يكتسب فيها الدارسون للعلاقات العامة المهارات الصحفية اللازمة والضرورية لهم · بل أنهم يبالغون فى ذلك عندما يعتبرون أن العمل فى العلاقات العامة ليس الا عملا صحفيا يتطلب من الممارسين أن يكونوا على دراية تامة بتحرير الخبر والمقال والاحاديث الصحفية والتحقيات الصحفية والتقارير الصحفية وغيرها من فنون التحرير المختلفة الى جانب الاخراج الصحفى (٥) ·

ولقد اتخذ أصحاب الاتجاه نحو مشكلة الانتماء الى الأقسام العلمية المتخصصة ، وهو الاتجاه الذى نحن بصدده الآن ، من نقد هذه المبررات وتحليلها والرد عليها مدخلا الى تقديم الأدلة الكافية على سلبية هذا الانتماء وخطورته على واقع العلاقات العامة · وبالتالى اثبات الضرورة الملحة لانهاء هذا الانتماء على أساس أنه مشكلة ينبغى مواجهتها (٦) ·

---

3. Fiur, M. "Public Relations Faces The 21st Century." In Bill Cantor, Inside Public Relations. N.Y. : Longman, 1984, p. 383.
4. Grunig, J. & Hunt, T. Managing Public Relations. N.Y. and London : Holt & Wilson, 1984, p. 13.
5. Gruing, J. & Hunt, T. Ibid., p. 78.
6. Gibson, D. "Public Relatíons In A Time of Change". Public Relations Quarterly, Fall, 1987, pp. 25-31.

وقد انتهوا من تحليلهم لهذه المبررات الى عدد من النتائج الهامة ٠ منها أن هناك احساسا متزايدا بين الأكاديميين والمارسين على أن أقسام الصحافة ليست هى المكان الأنسب لتعليم العلاقات العامة ٠ وهذا الاحساس المتزايد مبنى على ما انتهى اليه عدد من الدراسات الميدانية التى أجريت على الممارسين ٠ فقد تبين من احدى هذه الدراســـات أن ٥١٪ من المبحوثين يوافقون بشدة على عدم استمرار سيطرة أقسام الصحافة على المقررات الدراسية للعلاقات العامة ، وأن ٣٣٪ يوافقون على هذا الرأى ، وهذا يعنى أن أغلبية المبحوثين وبنسبة ٨٤٪ يوافقون على الغاء هذا الانتماء (٧) ٠ وهناك دراسة ميدانية أخرى تثبت نتائجها على أن نسبة عالية من الذين يلتحقون بأقسام الصحافة يهدفون أسسا الى العمل فى العلاقات العامة بعد تخرجهم ، وأنهم يفضلونها عن العمل فى الصحف والمجلات ، وأنها اختيارهم الأول (٨) ٠

ومن هذه النتائج أيضا ، ما تبين من أن التركيز فى أقسام الصحافة على تعليم المهارات الصحفية للدارسين أدى الى تجاهل مهارات أخرى أو التقليل من أهميتها ، كالمهارات الادارية مثلا ٠ وهذا النقص دقيق وحساس لأنه يحرم الممارس للعلاقات العامة من قدرته على التعامل مع المستويات الادارية ٠ وقد اتضحت أهمية هذا النقص فى دراسة ميدانية استهدفت تحديد المتطلبات التعليمية للعلاقات العامة فى نظر ممارسيها ٠ وتبين من نتائجها أن الممارسين يرون أن الحاجة الى المهارات الادارية لها الأولوية على الحاجة الى المهارات الصحفية ٠ ولا تعنى هذه النتيجة احلال المهارات الادارية محل المهارات الصحفية ، ولكنها تعنى أن تضاف المهارات الادارية الى المهارات الصحفية ، لكى ينتج منهما معا مقررات دراسية متوازنة (٩) ٠

ويضاف الى ذلك ما يحتاجه الممارس للعلاقات العامة من معرفة واسعة

---

7. Kalupa, F. & Allen, T. "Future Directions In Public Relations Education." Public Relations Review, Summer, 1982, pp. 36-37.
8. Smith, K. "Report of The 1981 Commission of Public Relations Education". Public Relations Review, Summer, 1982, p. 61.
9. Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 1983, p.164.

بالعلوم الاجتماعية على تنوعها واتساعها · وهى الحاجة التى لا تستطيع أقسام الصحافة بمقرراتها الحالية أن تلبيها لدارسى العلاقات العامة · ولقد أجمعت الجمعيات والاتحادات المهنية وأعضاؤها من الممارسين على ضرورة العلوم الاجتماعية ونتائجها كخلفية علمية لا يستغنى عنها · وقد انضم الى تأييد هذه الحاجة العديد من ذوى الخبرة العلمية فى مجال العلاقات العامة والذين كانت لهم دراسات واسعة فيها ·

ومن هذه النتائج كذلك ما ثبت من أن قيام العلاقات العامة فى نشأتها الأولى على الصحفيين لا يبرر اطلاقا استمرار تدريس العلاقات العامة فى أقسام الصحافة بالجامعات ، لسببين هامين : أولهما ، أنه من البديهى أن هذه الحقيقة التاريخية غير واضحة ، ذلك لأن الذين تحولوا من الصحافة الى العلاقات العامة لم يكونوا من المتخرجين من أقسام الصحافة · ثم ان الكثيرين ممن يعملون فى العلاقات العامة الآن ، ان لم تكن أغلبيتهم ، لم يحصلوا على تعليم جامعى فى العلاقات العامة · وبالتالى ، يمكن القول بأن المساهمات الأولى للصحفيين فى قيام العلاقات العامة ليست لها بالتأكيد علاقة بمشكلة انتماء العلاقات العامة الى أقسام الصحافة ، كأفضل مكان يتعلمها فيه الممارسون ·

أما السبب الثانى ، فهو أن الزمن قد تغير وتبددت هيمنة الصحافة على العلاقات العامة · فلقد قللت الثورة فى وسائل الاتصال الجماهيرى من مكانة الصحافة التقليدية المطبوعة المتمثلة فى الجرائد والمجلات ، وحلت محلها بدرجة كبيرة ، الى جانب أنه زاد اعتماد العلاقات العامة على أساليب البحث الاجتماعى والوظائف الادارية · ولا تستطيع أقسام الصحافة أن تدعى قدرتها على تدريس هذه التخصصات الجديدة فى العلاقات العامة الى دارسيها · وحتى لو كان الممارسون الأوائل للعلاقات العامة من خريجى أقسام الصحافة ، وهذا لم يحدث ، فان التقدم فى وسائل الاتصال وأساليبه ودراسات المستهلك غيرت أشياء كثيرة ، وأصبحت أنماط الاتصال غير الصحفية ، والتى تشمل الخطب والمؤتمرات والندوات الى جانب الوسائل الالكترونية وما يماثلها لاتدخل ضمن السيطرة الشرعية لأقسام الصحافة ·

ويضاف الى ذلك ما يحتاجه ممارس العلاقات العامة من مهارات كتابية

ليست قاصرة على المهارات الصحفية ، ولا تدخل ضمن اختصاص أقسام الصحافة · كما أن أشكال الكتابة الصحفية ليست صالحة جميعها فى مهنة العلاقات العامة لأنها تركز أساسا على الحقائق المجـــردة ، بينما أشكال الكتابة فى العلاقات العامة ، تركز أساسا على وجهة نظر المنظمة · فمن المفروض أن الصحافة موضوعية فى تناولها للحقائق التى تعرضها ، بينما أشكال الكتابة فى العلاقات العامة لا تتمتع بالتوازن بين المنظمة وجماهيرها، وانما هى غالبا ما تنحاز الى وجهة نظر المنظمة ·

ويضاف الى النتائج السابقة ما تبين من أن الصحافة لا تساوى فى مفهومها الاتصال · انها تقوم على الاتصال ، وهى أحد وسائله ، ولكنها ليست قادرة على أن تعبر عن كل مضمونه · ان دارس الصحافة يستطيع أن يمارس الاتصال مع الجماهير من خلال الجرائد والمجلات فقط ، ولكنه لا يستطيع الاتصال معها من خلال الخطب والافــلام والراديو والتليفزيون وغيرها · ثم ماهى الخلفية العلمية للصحفى فيما يتصل بنظريات الاتصال والاقناع وديناميكية الجماعات الصغيرة والاتصال الشخصى وما شابه ذلك من موضوعات تدخل فى مجال الاتصال بمفهومه الواسع ؟!

ويضاف الى النتائج السابقة ، ما تبين من أن الكثيرين من أســاتذة الصحافة ليسوا قادرين على تدريس العلاقات العامة ، وليسوا مؤهلين لذلك· ففى دراسة قام بها كنيث سميث K.Smith تبين أن معظم المدارس والمعاهد والكليات والأقسام الصحفية يتوفر لها هيئات تدريس كاملة ، وأحيانا تزيد عن حاجتها ، ومع ذلك لا يملك الا القليل من الأساتذة المواصفات التى تمكنه من تدريس العلاقات العامة ، الى جانب عدم رغبتهم فى ذلك(١٠)·

ان كل هذه النتائج تعنى بوضوح أن أقسام الصحافة قد تكون صالحة لتدريس بعض المقررات التى يحتاج اليها ممارس العلاقات العامة ، ولكنها بالتأكيد لا تصلح لتدريس كل المقررات التى يتطلبها تدريس العلاقات العامة · وعلى ذلك ، فان هذه النتيجة العامة لا تبرر اطلاقا استمرار انتماء العلاقات العامة الى أقسام الصحافة لعدم وجود أسباب قوية تدعو الى ذلك ·

---

10. Smith, K. Op. Cit., pp. 64-65.

واستطرادا من هذه النتيجة العامة نستعين هنا بدراسة علمية أخرى تؤكد عليها وتدعمها ، وتتركز أهميتها فى أنها أوجزت مزايا وعيوب انتماء العلاقات العامة الى أقسام الصحافة واضافت جوانب أخرى لم تتعرض لهـا الدراسات التى تناولناها بالعرض والتحليل • ونعنى بها ، تلك الدراسة التى قام بها جيم هاينز J. Haynes (١١) •

ففى هذه الدراسة ، انتهى جيم هاينز J. Haynes الى نتائج تؤكد على أن هناك عددا من المزايا والعيـــوب التى تنتج عن هــذا الانتماء واستمراره • فمن المزايا ، نجد أن الكتابة للصحافة والكتابة للاذاعة ووسائل الاتصال المتخصصة من المتطلبات الأساسية للالتحاق بالعمل فى العلاقات العامة • ففى بداية الحياة العملية لأى ممارس للعلاقات العامة ، يطلب منه أن يكتب نشرات اخبارية ومقالات لصحيفة المؤسســـــة وأن يكتب الخطب والبرامج الاذاعية والمذكرات ، وما شابه ذلك من أنماط الكتابة • وبدون أن تكون عند الممارس دراية بأساسيات الكتابة ، فانه لا يستطيع أن يحافظ على العمل الذى حصل عليه •

وأما من حيث العيوب ، فان جيم هاينز J. Haynes يرى أن وسائل الاتصال الجماهيرية تلعب دورا قليل الأهمية فى الممارسة المهنية للعلاقات العامة • فبينما قد يقضى البعض وقته كله فى التعامل مع وسائل الاتصال الجماهيرية ، الا أن عددا أكبر ليس له الا عمل قليل معها أو ليس له عمل معها على الاطلاق • ومشكلة تخرج ممارس العلاقات العامة من أقسام الصحافة ، تكمن فى أن هذا الخريج يبالغ فى أهمية وسائل الاتصـــــال الجماهيرية فى العلاقات العامة ، بل أنه ينظر الى العلاقات العامة على أنها مرادفة فى معناها للنشر • بينما الحقيقة هى أن النشر أحد الوسائل المستخدمة فى العلاقات العامة وليس كلها •

ثم ان خريجى الصحافة يفتقدون فرصــة تعـــلم أشياء كثيرة هامة وضرورية : منها تعلم أهمية الدور الذى تلعبه البحوث فى التعـــرف على

---

11. Haynes, J. : "Public Relations In The Academic Institutions. Public Relations Quarterly, Summer, 1981, p. 21.

اتجاهات الجماهير واختيار وسائل الاتصال الأنسب للتعامل معها ، ومنها أنماط الكتابة المتخصصة فى العلاقات العامة ، وهى أوسع من مجرد الكتابة الصحفية ، ومنها أيضا أساليب تحليل المشكلات وتحديد الاهداف واتخاذ القرارات ، ومنها كذلك الادارة والميزانية والحسابات ، وهى أشياء هامة لمارس العلاقات العامة فى مراحل متعددة من حياته العملية ٠

وخلاصة القول هنا ، أن انتماء العلاقات العامة الى أقسام الصحافة ليس له مبررات قوية تدعو الى استمراره ٠ بل ان السلبيات التى تنتج عن استمرار هذا الانتماء ذات تأثيرات كبيرة على واقع العـــلاقات العـــامة ومستقبلها ٠ فلم تعد أقسام الصحافة بأوان كافية ولا قادرة على استيعاب كل المتطلبات الأساسية فى تعليم ممارس العلاقات العامة واعداده الاعداد المناسب ٠ وتصبح المشكلة هنا هى أن بقاء هذا الانتماء يعنى التضييق على العلاقات العامة بالدرجة التى تقعدها عن مواجهة متطلبات واقعها ، فضلا عن تحديات مستقبلها ٠

انتماء العلاقات العامة الى قسم الاعلان :

ينبغى النظر الى الانتماء هنا على ضوء حقيقة واقعية فى كثير من المجتمعات ، وخاصة الرأسمالية منها وفى مقدمتها المجتمع الأمريكى ، حيث يكون الخلط بين العلاقات العامة والاعلان بصفة خاصة والتسويق بصفة عامة أمرا شائعا بين كثير من المنظمات التى تستخدم العلاقات العامة ، وخاصة المنظمات الاقتصادية ٠ فهذه المنظمات تنظر الى العلاقات العامة نظرة مادية ، تقوم على افتراض خاطىء ، وهو أنه طالما أن نتائج العلاقات العامة معنوية وغير محسوسة ، فانه يكون من الأفضل اقتصاديا أن توجه انشطتها لخدمة أنشطة الاعلان عن السلع والخدمات التى تنتجها ، حتى يكون لما يصرف عليها عائد مادى ملموس ٠ وقد اسهمت هذه الحقيقة الواقعية فى زيادة الغموض حول ما يقصد بالفعل بالعلاقات العامة على أساس أن الاعلان من الأنشطة المتداخلة مع أنشطة العلاقات العامة فى المنظمات الاقتصادية ٠

ويأتى تدريس العلاقات العامة ضمن مقررات قسم الاعـلان ، ليعطى الآثار السلبية للحقيقة الواقعية السابقة صبغة علمية ٠ أو قل يعطيها شيئً

من الشرعية ، على الرغم من أنها تقوم على افتراض خاطىء ، وعلى الرغم مما هو معروف من أن لكل من العلاقات العامة والاعلان مجاله المتخصص والمتميز ٠ ولئن كان كل منهما يستطيع أن يسهم فى تحقيق أهداف الآخر بطريقة غير مباشرة ، الا أن هذا لا يبرر اطلاقا الخلط بينهما من الناحيتين العلمية والواقعية ٠

ورغم وضوح هذه النتيجة ، الا أن الدراسات العلمية أثبتت أن هناك انقساما حولها ٠ فهناك من يؤيد تدريس العلاقات العامة ضمن مقررات قسم الاعلان لوجود مبررات لا يمكن اغفالها ٠ وهناك من يرى عكس ذلك لوجود مبررات لا يمكن اغفالها أيضا ٠ وأصحاب الرأى الأخير هم الذين يشكلون الاتجاه الذى يركز على أن انتماء العلاقات العامة الى أقسام متخصصة ، ومنها قسم الاعلان ، يمثل مشكلة أمام اعداد الدارسين للعلاقات العامة اعدادا علميا مناسبا ٠

ومن المبررات التى يراها أصحاب الرأى الأول ، أنه عندما يقترب الاعلان من مجال التسويق بأكثر من اقترابه من مجال المبيعات ، فان العمليات التى يستخدمها كل من الاعلان والعلاقات العامة الى أن يصل الى نقطة اختيار الرسائل وتنفيذها من خلال اختيار وسائل معينة ، هى عمليات متشابهة تماما ٠ ذلك ، لأننا اذا نظرنا الى الاعلان كعملية تسويقية ، نجد أنه لايبدأ بالسلعة التى نريد بيعها ، ولكنه يبدأ بتحديد احتياجات الجماعة المستهدفة من بيعها ٠ وهذا ما يحدث فى العلاقات العامة ، عندما تكون معرفة الممارس باحتياجات المجتمع هامة قبل البدء فى تخطيط أى برنامج ٠ ثم أننا بعد أن نحدد رغبات الجماعة المستهدفة من بيع سلعة معينة ، فان السلع تصمم وتنتج ويعلن عن بيعها بالكيفية التى تتلاءم مع رغبات هذه الجماعة وبالسعر الذى تستعد لدفعه ٠

واذا نظرنا الى العلاقات العامة من زاوية واسعة ، نجدها تفعل نفس الشىء ٠ فعلى الرغم من أن العلاقات العامة تتعامل مع الأفكار بأكثر من تعاملها مع المنتجات والسلع ، الا أن العمليات التى تقوم عليها تتشابه مع ما يحدث فى التسويق ٠ ان القائمين بالتسويق يدرسون الحقائق الجغرافية والسكانية والنفسية والاجتماعية التى يحصلون عليها من خلال الأبحاث التى

يقومون بها ، لكى يحددوا اتجاهات وتصورات الجماعات المســتهدفة من خدمات معينة أو ســلع معينة ، ونفس الشىء تقوم به العــلاقات العامة · والقائمون بالتسويق يدرسون بحرص الكيفية التى تحصل بها الجماعات المستهدفة على المعلومات ، ويعدون رسائل لكل وسيلة من وسائل الاتصال التى تستطيع أن تؤثر على هذه الجماعات بفعالية والممارسون للعلاقات العامة يفعلون ذلك أيضا ·

وطالما أن كلا من الاعلان والعلاقات العامة يقوم على عمليات متشابهة ، ان لم تكن متماثلة ، فانه يكون من المنطقى أن تدرس مقررات كل منهما من داخل قسم واحد من أقسام الجامعة ، بدلا من التعدد فى أقسام تدرس نفس المضمون لمقررات تتشابه أو تتماثل الى هذه الدرجة التى حددت بوضوح ·

ولنا ملاحظة على هذا الرأى وما يدعمه من مبررات ، حتى لا تختلط الأمور ويساء فهمها · فمن الواضح أن أصحاب هذا الرأى يأخذون بتعميمات من الممكن أن تنطبق على مجالات كثيرة ، وليس فقط على مجالى الاعلان التسويقى والعلاقات العامة · فهذه العمليات التى حددوها يمكن أن تستخدم فى أى مجال يستخدم فيه الاقناع ، على اتساع هذه المجالات وتعددها وتنوعها سواء كانت سياسية أو اقتصــادية أو اجتماعية · فلماذا اذا لا يقال بأن العلاقات العامة يمكن أن تدرس فى أى قسم من الأقسام التى تهتم باستخدام الاقناع ، وليس فقط قسم الاعلان ؟! اننا نعتقد أن المبررات التى ساقها أصحاب هذا الرأى كانت خادعة بأكثر منها واقعية وحقيقية · وهذا ما انتهى اليه المعارضون ·

فهؤلاء المعارضون يرون أن هناك أخطار تكمــن وراء المبررات التى ساقها أصحاب الرأى الأول · فعلى الرغم من أن العمليات المستخدمة فى التسويق مشابهة لتلك العمليات المستخدمة فى العــلاقات العامة ، الا أن الاعلان ، بالنسبة لكثير من العاملين فى مجاله ، يتجــه أكثر الى البيع ، ولا يعرفون أكثر من مجرد انتاج اعلانات ووضعها فى وسائل اتصال · وهنا يكمن الخطر أو تبرز المشكلة ، حيث أن فقد رجال الاعلان للتصور الواسع للعملية التسويقية ، وهى التى قيل عنها أنها تتشابه مع عمليات العلاقات العامة ، يدخل كلا من الاعلان والعلاقات العامة فى صراع مباشر ،

يتولد عنه مشكلات خلال الممارسات اليومية لكل منهما ، خاصة وأنه ينبغى أن يعمل كل منهما مع الآخر . ثم ان كثيرا من رجال العلاقات العامة لا يملكون خلفية اقتصادية تمكنهم من رؤية الآثار الجانبية لما ينفق على الاعلان فى الاقتصاد الحر لمجتمع رأسمالى . ومن ثم ، فان كلا الفريقين لا يتصور الآخر تصورا صحيحا . وهذا مما يجعل كلا منهما ينظر الى الآخر على أنه خصم له . وعلى ذلك ، فانهم يرون أن دراسة مقررات العلاقات العامة داخل قسم الاعلان أمر غير مرغوب .

ومن الملاحظ هنا أن هؤلاء المعارضين أقامـــوا حجتهم على مبررات واقعية مهنية ، وتجاهلوا تماما المبررات العلمية القوية ، على الرغم من أنهم يتناولون مشكلة ذات جانبين ، أحدهما علمى والآخر مهنى . لقد تجاهلوا مثلا أن المجال المتخصص لكل من الاعلان والعلاقات العامة ليس واحدا على الرغم من أن كلا منهما يستخدم داخل منظمات واحدة . وتجاهلوا أيضا اختلاف الأهداف والأساليب والوسائل ، لاختلاف المجال والجماهير الى جانب اختلاف الفلسفة التى يقوم عليها كل منهما . وهذه المبررات العلمية لا تجعل تدريس العلاقات العامة من داخل قسم الاعلان غير مرغوب فقط وانما تجعله مرفوضا تماما .

ـــ انتماء العلاقات العامة الى قسم ادارة الأعمال :

ان الصلة بين العلاقات العامة وادارة الأعمال صلة وثيقة ، لدرجة أن هناك تعريفات للعلاقات العامة تنظر اليها على أنها وظيفة ادارية أو أنها من وظائف الادارة العليا . كما أن الخلفية الادارية عند الممارسين للعلاقات العامة من الأساسيات العلمية الهامة والضرورية . ومع ذلك ، لا يمكن القول بأن تدريس العلاقات العامة من داخل قسم ادارة الأعمال مقبول ، على الرغم من أن البعض يرى ذلك أمرا طبيعيا وليس هناك ما يشينه .

واذا تناولنا آراء المؤيدين والمعارضين بشىء من التفصيل ، وجدنا أن المؤيدين يرون أن تدريس العلاقات العامة ضمن مقررات ادارة الأعمال أو كجزء منها ، يجعل الدارسين لادارة الأعمال يفهمون دور العلاقات العامة فى خدمة أهداف المنظمة فهما أفضل ، هذا من ناحية . ويجعل أيضا الدارسين

للعلاقات العامة على مستوى توقعات الادارة العليا منهم ، بالاضافة الى ما يكتسبونه من خبرات علمية فى مجالات ادارية هامة كالمحاسبة والتمويل والتحليل الاحصائى والمالى والميزانية والتسويق ، حيث أن التســويق وأساليبه من المقررات الأساسية فى أقسام ادارة الاعمال ، وهذا من ناحية ثانية · وبالتالى ، يكون من المنطقى أن تدرس العلاقات العامة من داخل أقسام ادارة الأعمال ·

ويرد المعارضون لهذا الرأى بقولهم أن أقسام ادارة الأعمـــال تنتج خريجين ذوى عقلية حرفية نصية بأكثر منها عقلية متحررة · ذلك ، لأن القدرة على تصور فكرة ما وترجمتها الى واقع يكون أمرا غريبا على أشخاص عودوا تفكيرهم على أعمال المحاسبة والتمويل والاحصاء ، وهى أعمـــال تستخدم فى الادارة والتسويق ومناسبة لادارة الأعمال فقط · ثم أن هناك مهارات لازمة لمارس العلاقات العامة ولا توجد بين مقررات أقسام ادارة الأعمال ، كالمهارات الصحفية مثلا · وهى مهارات لا تقل أهمية عن الخلفية الادارية العلمية ، بل أنها أكثر أهمية لأنها تدخل بالفعل فى صميم الممارسة المهنية للعلاقات العامة · ومن ثم ، فان أقسام ادارة الأعمال لا تصلح أماكن تدرس منها مقررات العلاقات العامة بالكيفية التى تتـــلاءم مع احتياجات الممارسين لها ·

تلك كانت الحجج التى ساقها أصحاب الاتجاه نحو مشكلة انتماء العلاقات العامة الى أقسام متخصصة ، والتى اعتبروها مشكلة أساسية تقف دون تطور العلاقات العامة ، وليس فقط جانبا من مشكلة أهم وأشمل ، هى مشكلة الاعداد العلمى للمارسين ·

وليس ثمة شك فى أن هناك جوانب من القوة تكمن فى الحجج التى ساقوها لدعم معارضتهم لاستمرار انتماء العلاقات العامة الى الأقســـام المتخصصة التى تدرس من خلال مقرراتها · بل أنه يمكن القول بأن الحجج التى ساقوها ، رغم أنها تجاهلت حقائق علميـــة كان من الممكن أن تدعم اتجاههم بدرجة أكبر ، هذه الحجج كانت أقوى وأعلى صوتا من تلك التبريرات الضعيفة التى ساقها المؤيدون لاستمرار هذا الانتماء ·

وقد اتجه هؤلاء المعارضون الى وضع تصورات لكيفية مواجهة مشكلة الانتماء هذه ، بعد أن فندوا آراء المؤيدين لاستمرار الوضع كما هو ، وأقاموا الحجج الكافية على صحة اتجاههم • ولما كانت الدراسات العلمية حول هذه المشكلة انطلقت من زوايا مختلفة وان كانت متفقة على الهدف ، فان الحلول التى قدمتها لم تكن واحدة كذلك • وبالتالى ، فان استعراض هذه الحلول وتحليلها يصبح ضرورة لاستكمال الملامح الأساسية لهذا الاتجاه الجزئى نحو المشكلة التى نحن بصددها •

— الحلول التى قدمت لمعالجة مشكلة الانتماء :

اتجهت الدراسات العلمية التى شغلت نفسها بمشكلة الانتماء الى أقسام الصحافة والاعلان وادارة الأعمال الى تقديم حلول أساسية وحلول بديلة ، كمحاولات منها لمواجهة هذه المشكلة • ولئن كانت هذه الحلول ، الأساسية منها والبديلة ، تعتبر اجتهادا محققا لدرجة من التقدم نحو المشكلة الأساسية التى تعتبر مشكلة الانتماء جزءا منها ، الا أن هذه الدرجة من التقدم تقف دونها بعض التحفظات التى تجعل النظرة الجزئية لأصحاب الاتجاه نحو مشكلة الانتماء عاجزة عن أن تصل الى أهدافها كاملة •

وتتركز الحلول الأساسية التى قدمها أصحاب هذا الاتجاه فيما يرونه من ضرورة تحقيق نوعية أفضل لتدريس العلاقات العامة بالكيفية التى تكسبها اعترافا أصيلا فى الوسط الجامعى ، وذلك من خلال تأسيس قسم مستقل لها يلحق بكلية الاتصال أو كلية ادارة الأعمال ، حيث أن مقررات كل من الكليتين متداخلة بدرجة ما •

ان تحقيق هذه المكانة للعلاقات العامة ، كما يرى أصحاب هذا الاتجاه، يمكن أن يوفر المتطلبات الأساسية لاعداد علمى أفضل للدارسين لها • فهى توفر لهم مقررات متخصصة تدرس لهم داخل قسمهم المتخصص على أيدى أساتذة متخصصين • وهى توفر لهم أيضا مقررات فى الصحافة والاتصال اللفظى والراديو والتليفزيون والفيلم يدرسها لهم أساتذة متخصصون من داخل الكلية التى ينتمى اليها قسمهم المتخصص ، ولسوف يراعى هؤلاء الأساتذة القادمون من الأقسام الأخرى للكلية احتياجات طلبة العلاقات العامة

على أساس أن لهم قسما متخصصا وله طبيعة خاصة ٠ ونفس الشيء يمكن أن يتحقق لو كان قسم العلاقات العامة منتميا الى كلية ادارة الأعمال ، خاصة اذا علمنا أن هناك بعض التداخل بين مقررات كلية الاتصال وكلية ادارة الأعمال يتمثل فيما يعرف بالاتصال التنظيمى ، كما أن التعاون بين الأقسام المختلفة داخل الكلية الواحدة ، وبين الكليات المختلفة داخل الجامعة الواحدة أمر معترف به ٠

أما اذا لم يكن فى الامكان اقامة هذا القسم المتخصص للعلاقات العامة، فان أصحاب هذا الاتجاه يرون امكانية توفير حلول بديلة منها أن تلحق مقررات العلاقات العامة بقسم الاتصال أو الصحافة على أن يتوفر لها تركيزا خاصا ٠ وهذا التركيز الخاص يعطى ضمانا بالدرجة التى توفر لهذا الحل البديل قدرا من الايجابية والفعالية ٠ ويتحقق هذا التركيز الخـــاص اذا اعترف رئيس قسم الاتصال أو الصحافة بالاختلاف بين العـــلاقات العامة والاتصال أو الصحافة ، وأن يعين مشرفا على مقررات العلاقات العامة ويعطيه صلاحيات نائب رئيس القسم ، وأن يعى الأساتذة الذين يدرســون مقررات الصحافة أو الاتصال نوعية المعلومات المتخصصة التى يحتاج اليها ممارس العلاقات العامة من هذين التخصصين ٠

ومن هذه الحلول البديلة أيضا ، أن تلحق مقررات العلاقات العــامة بقسم الاتصال اللفظى على وجه التحديد ٠ ذلك لأن هذا القسم يعطى مقررات متخصصة يحتاج اليها ممارس العلاقات العامة بدرجة لا يمكن الاستغناء عنها ، مثل التفاعل اللفظى البشرى والاقناع وديناميكية الجماعات ٠ ولاشك أن فعالية العلاقات العامة تتوقف على مدى فهم ممارسيها لكل النظريات والنتائج العلمية التى تقوم عليها هذه المجالات المتخصصة ٠ واذا كانت هناك أقسام للاتصال اللفظى لا تدرس بعضا من هذه المقررات المتخصصة ، فانها لا تكون صالحة لالحاق تدريس العلاقات العامة بها ، لأن هذا الحل البديل يقوم أساسا على افتراض أن الاقناع يعتبر قلب العلاقات العامة ، فلا علاقات عامة بلا اقناع ٠

ولعل الحل الأساسى الذى قدمه أصحاب هذا الاتجاه يثير كثيرا من التساؤلات التى تقلل كثيرا من فعاليته ٠ فهل العبرة فقط بقيام قسم متخصص

للعلاقات العامة أم أن العبرة بوجود المعرفة العلمية الأساسية المتخصصة والمتمثلة فى النظريات والقوانين الخاصة بكل علم ؟! واذا كانت المعرفة العلمية الأساسية المتخصصة شرطا لقيام قسم متخصص ، فأين هذه المعرفة العلمية الأساسية المتخصصة التى تقوم عليها العلاقات العامة ؟!

لقد وجد هذا الحل الأساسى تطبيقا له بالفعل فى مجتمعاتنا النامية ، وعلى وجه التحديد فى مصر ٠ فلقد أنشأت جامعة القاهرة كلية للاعلام أو ما يسمى باللغة الانجليزية كلية للاتصال الجماهيرى ٠ وقسمتها الى ثلاثة أقسام رئيسية : أولها للصحافة والنشر ، وثانيهـــا للراديو والتليفزيون ، وثالثها للعلاقات العامة والاعلان ٠ ولكن ما درس داخل جدران قسم العلاقات العامة والاعلان لا يزيد عن مقررات تقوم على مادة علمية وصفت بأنها خلاصة التجارب العملية وتطبيقات نتائج العلوم الاجتماعية وهى تشـــكل التراث العلمى المنشور فى الكتب والدوريات العلمية ٠ ويدرس الطالب هذه المقررات المتخصصة لمدة سنتين بعد أن يكون قد درس مقررات ثقافية ومتخصصة فى الاتصال بصفة عامة لمدة سنتين سابقتين ٠ وماهى النتيجة ؟! هل خرجت كلية الاعلام نوعية أفضل من الممارسين للعلاقات العامة ؟! الاجابة بالنفى طبعا ، ونتائج الدراسات الميدانية شاهدة على ذلك ٠ والسبب هو أن قيام قسم متخصص للعلاقات العامة ضمن أقسام كلية الاتصال ســـواء كان جماهيريا أم لفظيا لابد له أولا من علم متخصص ٠ لقد أخذ أصحاب هذا الاتجاه بالشكل دون الجوهر ٠ وهذه هى نقطة الضعف هنا ٠

أما عن الحلول البديلة ، فهى تنقد نفسها بنفسها ٠ انها مطبقة الآن بشكل أو بآخر فى الأقسام المتخصصة التى تنتمى اليها العلاقات العامة الآن ٠ وكلها أقسام وجهت لها انتقادات كانت أكبر بكثير من أن يعود أصحاب هذا الاتجاه اليها مرة ثانية ، حتى ولو تحققت الضمانات التى يقولون عنها، رغم أن تحقيقها صعب للغاية ٠ واذا تحققت فلن تكون شاملة لكل الأقسام التى سوف تأخذ بهذه الحلول البديلة لظروف خاصة بكل قسم منها أو بالكلية أو الجامعة التى تنتمى اليها ٠

والخلاصة هنا ، هو ما انتهى اليه بعض أصحاب هذا الاتجاه من أن هذه الحلول البديلة لن تغنى عن الحل الأساسى المتمثل فى اقامة قسم مستقل

للعلاقات العامة (١٢) ، على أن نستفيد من تجربة كلية الاعـــلام بجامعة القاهرة ، ونكمل ما قالوه بالتأكيد على ضرورة أن يقوم هذا القسم المستقل على علم مستقل ، اذا أردنا بالفعل نوعية أفضل من الممارسين للعلاقات العامة ٠

(ب) الاتجاه نحو المقررات الدراسية للعلاقات العامة :

ان الاقتراب من المقررات الدراسية لتخصص معين ، يعنى الاقتراب من الأطر المنهجية للجانب العلمى من هذا التخصص ، ويعنى أيضا الدخول الى مضمون هذا التخصص ٠ وبالتالى ، فان هذا الاتجاه نحو المقررات الدراسية للعلاقات العامة يساعدنا على تصوير كمية المواد التى تدرس ونوعيتها ومدى ملاءمتها للحياة العملية للدارسين فى المستقبل ٠ وهذا يساعدنا على تصور قدر كبير من حجم المشكلة التى نحن بصددها ٠

ولسوف نتناول هذا الاتجاه من خلال ثلاث نماذج تطبيقية ، أولها يتصل بوضع مشكلة المقررات الدراسية فى الولايات المتحدة الأمريكية ٠ وثانيها ، يتصل بوضع هذه المشكلة فى المجتمع الانجليزى ، وثالثها يتصل بوضع هذه المشكلة فى المجتمعات العربية ٠ واختيار كل نموذج من هذه النماذج الثلاثة له ما يبرره من الناحيتين العلمية والتطبيقية ٠

ـــ مشكلة المقررات الدراسية فى الولايات المتحدة الأمريكية :

لقد وجهت الى المقررات الدراسية للعلاقات العامة انتقادات كثيرة مبنية فى معظمها على نتائج دراسات ميدانية ، مما يؤكد على مدى أهمية هذه الانتقادات لأنها تقوم على أسس واقعية ، وليست فقط على أسس نظرية ٠ ان أهمية انتقادات كهذه تكمن فى أنها تعطى انطباعا مؤكدا بوجود مشكلة معينة ذات مغزى بالنسبة لمجال التخصص الذى تبلورت داخله وتفاعلت ٠

ففى دراسة علمية قدمها ديرك جبسون D. Gibson جمع عددا

---

12. Haynes, J. Ibid., p. 24.

من هذه الانتقادات كأدلة وشواهد مؤكدة على وجود مشكلة حقيقية فى مجال العلاقات العامة (١٣) • وتبين من هذه الدراسة ان فحص كتب ودوريات العلاقات العامة يؤدى الى عدم الرضا عن مستوى تعليمها الحالى • ويكشف عن انتقادات كثيرة يوجهها الممارسون والمديرون والأكاديميون وغيرهم • وجميع هذه الانتقادات تؤكد على ضرورة تغيير المناهج الدراسية الحالية •

وتبين منها أيضا أن الحاجة الى تحسين المستوى الحالى لتعليم العلاقات العامة ظهرت بوضوح فى تقرير وضعته لجنة مكونة من عدد من الأكاديميين والممارسين شكلها اتحاد أساتذة تعليم العلاقات العامة فى أقسام الصحافة وجمعية العلاقات العامة الأمريكية • وفى أغسطس سنة ١٩٧٥ انتهت هذه اللجنة فى تقريرها الى أن هناك حاجة ملحة لفحص دقيق ومراجعة شاملة لكل العملية التعليمية من أجل اعداد أشخاص يمارسون العلاقات العامة ويحتلون مراكزهم الادارية • ذلك لأنه من الضرورى أن يفهموا ممارسة العلاقات العامة وقيمها فهما مناسبا •

وتبين منها كذلك ، أن هناك دراسة ميدانية أجريت سنة ١٩٨٠ انتهت الى عدد من النتائج الهامة ، منها أن ٤٥٪ من المبحوثين وافقوا بشـدة ، و ٤٦ر٩٪ وافقوا فقط ، أى بنسبة موافقة اجمالية تزيد على ٩١٪ على أن المناهج التعليمية فى العلاقات العامة تحتاج الى تغييرات لتطويرها نحـو الأفضل والأكثر مناسبة • بل ان هذه النسبة الاجمالية للموافقة يمكن أن ترتفع الى أكثر من ذلك اذا علمنا أن نسبة ٧٪ من المبحـوثين أعلنوا أنه ليس لهم رأى •

وفى سنة ١٩٨٠ أيضا أجريت دراسة ميدانية أخرى مشابهة ، وأعطت نتائج تؤكد النتائج التى أعطتها الدراسة السابقة تقريبا • فقد وافق بشدة ٧٥٪ من المبحوثين على ضرورة احداث تغييرات رئيسية فى المناهج الدراسية للعلاقات العامة التى سوف تدرس خلال السنوات القادمة • وهذه الدراسات

---

13. Gibson, D. "Public Relations Education In A Time of Change; Suggestions For Academic Relocation and Renovation." Public Relations Quarterly, Fall, 1987, pp. 25-26.

والانتقادات جميعها تؤكد على وجود مشكلة فى المقررات الدراسية التى تدرس الآن فى العلاقات العامة ، لوجود قصور واضح ومؤثر فيها ٠

وهذه المشكلة ليست على مستوى التعليم الأكاديمى فى الجامعات والمعاهد العلمية والأقسام المتخصصة ، ولكنها أيضا على مستوى التدريب الذى يقدم الى الممارسين لدعم كفاءتهم ٠ فقد أعلنت نسبة عالية من الادارة العليا عن عدم رضائهم عن الممارسين للعلاقات العامة خلال استقصاء أجرى عليهم ٠ وفى استقصاء آخر ، تبين أن عدم رضاء المديرين يمتد أيضا الى الممارسين والأكاديميين ومستشارى جمعيات العلاقات العامة الأمريكية عن مستوى التدريب الذى يعطى للممارسين ٠ وهذا يؤكد أيضا على أن مناهج التعليم فى كافة مجالاته تحتاج بالفعل الى تغييرات رئيســـية لكى تحقق مستويات أفضل من الممارسين ٠

وتتساءل الآن : ما مضمون هذه المشكلة التى تتعلق بالمناهج الدراسية للعلاقات العامة ؟ وماهى الأبعاد التى تكشف عنها ، سواء ما يتعلق منها بالكم أو النوعية أو مدى الفائدة العملية لها ؟ هذه الأسئلة وغيرها تصبح ضرورة حيوية أمام دراسات ميدانية قدمت لنا نتائج هامة فيما يتعلق بهذه المناهج الدراسية ومقرراتها ٠ ولئن كانت نتائج هذه الدراسات الميدانيـــة أشعرتنا بوجود المشكلة الا أنها لم تكشف عن مضمونها وأبعادها ٠ وهذا يتطلب الاعتماد على دراسة علمية تعطينا نتائج أكثر تفصيلا ٠

ففى دراسة قام بها انجيلانا جاسبرز E. Jaspers وجورج جيتر G. Gitter سنة ١٩٨٢ لاحظ الباحثان أن تعليم العلاقات العامة فى الجامعات والمعاهد والأقسام العلمية فى الولايات المتحدة الأمريكية يركز على كونها نشرا ، بينما تطورت مكانتها لتصبح وظيفـــة ادارية ، كما أن الممارس لها يعمل من خلال الادارة العليا والمستويات الادارية الأخرى ٠ وهذا الوضع يفرض على تعليمها أن يتجاوب مع التغيرات التى تحدث فى ممارستها المهنية ليخرج الممارسون قادرين على أداء دورهم فى المجتمع(١٤)٠

14. Jaspers, E. & Gitter, G. "Are Public Relations Graduate Students Learning What They Should". Public Relations Quarterly, Summer, 1982, pp. 13-16.

ولكى يثبت الباحثان تأثير التعليم الحالى للعلاقات العامة على مدى استعداد ممارسها من الناحية العملية للتطورات التى حدثت فيها كمهنة متخصصة ، قاما بهذه الدراسة لتحليل عينة من المقررات الدراسية للعلاقات العامة التى تعطى لمستوى البكالوريوس ولمستوى الماجستير فى عـــدد من الجامعات الأمريكية لاختبار مدى صحة ملاحظتهما التى صاغاها فى فرض علمى تقوم عليه دراستهما ٠

وقد شملت العينة المقررات الدراسية التى تدرس فى ١٤ مدرسة تضم مسميات علمية مختلفة كالأقسام والكليات والمدارس بحسب ماهو مستعمل منها فى كل جامعة ٠ ومن هذه المدارس سبع تدرس مقررات الماجستير ، وسبع تدرس مقررات البكالوريوس ٠ وجميعها مقررات معتمدة من المجلس الأمريكى لتعليم الصحافة والجمعية الأمريكية لمدارس وكليات ادارة الأعمال٠ وقد تركزت العينة من الناحية الجغرافية فى ولاية بوسطن ، لسببين : أولهما، ان بوسطن اكتسبت شهرة بين الكثيرين على أنها العاصمة التعليمية للولايات المتحدة الأمريكية ٠ وثانيهما ، أنه يوجد فى بوسطن كل مستويات تعليم ادارة الأعمال واتجاهاتها ، وقد طبق الباحثان على العينة التى اختاراها منهج تحليل المضمون أو المحتوى ، وهو منهج اكتسب اعترافا واسعا بين الباحثين فى العلوم الاجتماعية وخاصة ما يتصل منها بالدراسات الاعلامية أو دراسات الاتصال والاقناع(١٥) ٠

وفيما يتعلق بمقررات البكالوريوس ، تبين من البيانات التى صـيغت على شكل جداول توضيحية ، أن المتوسط العام لعـــدد الساعات لمقررات العلاقات العامة يصل الى حوالى ٤٦ ساعة ، منها ٣٠ ساعة من مقررات اجبارية ، ١٦ ساعة من مقررات اختيارية ٠ ويقضى الطالب حوالى ٣٤٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة فى تعلم مهارات اتصالية تؤكد على الناحية التحريرية والانتاجية خاصة ما يتصل منها بوسائل الاتصال المطبوعة

---

(١٥) يلاحظ هنا أن الولايات المتحدة الامريكية تأخذ بنظام الساعات الموزعة على فصلين دراسيين وليس نظام السنة الكاملة ٠ ويقضى هذا النظام بتحديد مقررات دراسية اجبارية واختيارية ، ولكل مقرر تخصص ساعة أو ساعتين أو ثلاثة فى الاسبوع طوال الفصل الدراسى ٠ وعلى الطالب أن يدرس بنجاح عدد من الساعات الاجبارية ٠

والمذاعة • ولا يوجد من بين هذه المقررات الاتصالية ما يتصل بالاتصـــال الشفهى أو الشخصى • مع ملاحظة أن العديد من هذه المقررات الناقصة يقدم كمقررات اختيارية فى بعض المدارس وليس فى جميعها •

وتحتل بحوث الاتصال الأهمية بعد المقررات الاتصـــالية التحريرية والانتاجية ، حيث تدرس بنسبة ١٩٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة• وتشمل بحوث الاتصال تصميم هذه البحوث وجمع البيانات والتحليـــل الاحصائى وعرض النتائج وتقويمها • وتحث بعض المدارس طلابها على تعلم مقررات فى الاحصاءات الأولية قبل الدخـــول الى مقررات بحوث الاتصـــال •

ويلى ذلك مقررات تتصل بأسس العلاقات العامة بنسبة ١٥٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة • وتشتمل هذه المقررات على مبادىء العلاقات العامة ونظرياتها وفلسفتها وأخلاقياتها ووظائفها • وتأتى بعد ذلك فى الأهمية المقررات الخاصة بنظريات الاتصال بنسبة ١٣٪ • وهى تركز على العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل • وتخصص بعد ذلك نسبة ١٢٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة لمشروع بحث مهنى أو لامتحان شامل • كما تخصص نسبة ٩٪ منها فى تدريبات عملية على برامج العلاقات العامة أو اتخاذ القرارات • وتقوم فكرة هذه التدريبات العملية على اكتساب التعليم من خلال الممارسة ، ويشرف على هذه التدريبات العملية مهارات بشرية ذات خبرة عملية • غير أنه ليس هناك ما يؤكد فى الفترة الأخيرة ، أن المدارس تستطيع أن تدرب طلبتها على هذه المهارات العملية لأنها تنظر الى هـــذه المهارات العملية على أنها ليس مكانها الجامعة •

ويبقى بعد ذلك مقرر أخير تصل نسبته الى ٨٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة وموضوعه عن العلاقات العامة فى المؤسسات • ويشمل هذا المقرر نوعيات عديدة من الموضوعات مثل قانون الاعلام وحرية الاعلام الى جانب بعض النواحى التاريخية والأســاليب البحثية فيما يكتب عن الاتصـــال •

أما عن المقررات الاختيارية ، فانها واسعة ومتعددة ، وتتراوح ما بين

الاتصال الجماهيرى فى الأنظمة الشيوعية الى العلاقات العامة فى مؤسسات الترفيه . الى جانب مقررات تركز على اهتمامات الطلاب الرئيسية ، وهى تختلف من جامعة الى أخرى ، ومن مدرسة الى أخرى ٠

وفيما يتعلق بمقررات الماجستير ، فقد تبين من بيانات الجداول أن المتوسط لعدد الساعات المعتمدة لمقررات العلاقات العامة يصل الى حوالى ٦٠ ساعة ، منها ٣٧ ساعة اجبارية ، و ٢٣ ساعة اختيارية ٠ وتأتى مقررات الادارة فى المقدمة حيث تحقق نسبة ٣٠٪ من مجموع الساعات الاجبارية المعتمدة ، ومن خلال هذه المقررات يتعلم الطالب موضوعات تتصل بسياسات الشركات ووضع الاستراتيجيات ٠

ويلى ذلك التركيز على مقررات الاساليب الكمية بنسبة تصل الى حوالى ١٤٪ ٠ وهى تقسم بين دراسات الاحصاء والكمبيوتر مع التركيز فى الأساليب الاحصائية والتحليلية على مشكلات الادارة بصـــفة عامة ٠ والتركيز فى دراسات الكمبيوتر على دوره وقدراته وبرامجه ٠ وتحتل بعد ذلك مقررات ادارة الموارد البشرية بنسبة ١٤٪ وهى تشمل الجانب الانسانى للمنظمات وأساليب توصيفها والكيفية التى يتغير بها الأفـــراد والجماعات والمنظمات وتتطور ٠ ثم تليها مقررات الاقتصاد بنسبة ١٣٪ وهى تشمل الانتاج والتوزيع والاستهلاك ومشكلات العمل والتمويل والضرائب ٠

ويضاف الى ذلك مقررات مبادىء المحاسبة فيما يتصـــل بالتمويل والادارة والرقابة ، وتشمل موضوعاتها مجالا واسعا ومتنوعا ، ثم مقررات وظيفة التمويل بنسبة ١٠٪ ، وعمليات الانتاج بنسبة ٩٪ ، والتسويق بنسبة ٩٪ أيضا ٠ أما عن المقررات الاختيارية ، نجد أن مجالات الاختيار أمام الطالب لا حدود لها ، ومنها على سبيل المثال الادارة العـــامة ، وادارة المصادر البشرية والتمويل وأنظمة الكمبيوتر والادارة الدولية ٠

ولنا أن نضع هنا ملاحظة أو قل تحفظا أمام المقـــررات الاجبارية والاختيارية التى كشفت عنها بيانات الجداول المعروضة فى هذه الدراسة التى نحن بصددها ٠ هل هذه المقررات للعلاقات العـــامة أم للادارة أو ادارة الأعمال ؟ اذا لم نخطىء التقدير ، أننا لا نجد مقررا واحدا يدخل فى اختصاص

العلاقات العامة كمهنة متخصصة أو وظيفة ادارية متخصصة ۰ انها بالفعل ماجستير فى الادارة وليست ماجستير فى العلاقات العامة ۰ وليس هناك أى تبريرات مقبولة يمكن أن تطرح هنا لهذه النوعية من المقررات التى تجعل مشكلة المقررات الدراسية ، ليست فقط مشكلة قائمة على القصور فى كمية المقررات ونوعيتها ، ولكنها أزمة معقدة حقيقية تصل الى درجة الانعدام ، أى انعدام مقررات العلاقات العامة ۰

واذا انتقلنا الى النائتج التى خرج بها الباحثان فى هذه الدراسة التى نحن بصددها ، وجدنا أنهما يركزان على الهدف من هذه الدراسة ، وهو اثبات أو نفى مالاحظاه من أن المقررات الدراسية الحالية لا تخرج ممارسا يستطيع أن يتعامل مع المستويات الادارية المختلفة ، وهى نتيجة هامة من وجهة نظرهما على أساس أن العلاقات العامة يمكن أن ننظر اليها فى جانب منها على أنها وظيفة ادارية ۰ ورغم أن درجة الماجستير تركز على الخلفية الادارية ، الا أنهما لا يعتبران ذلك كافيا لأن الطالب لا يتعلم الجوانب العملية للمقررات الادارية ۰

كما لاحظ الباحثان أن هناك فرقا شاسعا بين المقـــررات الدراسية للعلاقات العامة فى البكالوريوس والماجستير ، وتصل درجة هذا الاختلاف فى تقديرهما الى نسبة تتراوح ما بين ٨١٪ و ٨ر٨٥٪ ۰ غير أنهما لا يعطيان لهذا الاختلاف مغزاه عندما ينعكس على الاعداد العلمى للمارسين ، كمشكلة نهتم نحن بها ۰

وخلاصة القول هنا ، أننا اذا استثنينا مقررات الماجستير على أساس أنها خالية تماما من مقررات متخصصة فى العلاقات العامة ، وانتقلنا الى مقررات البكالوريوس ، وهى الأكثر أهمية على أساس أن أغلبية الطلبـــة لا يواصل الطريق الى الماجستير أو الدكتوراه ، لوجدنا أن حوالى ٣٥٪ من الساعات الاجبارية المعتمدة مخصصة لمقررات فى العلاقات العامة كمجال متخصص ، بعد أن تخلت المدارس عن ساعات التدريب العملى لعذر غير مقبول ، خاصة وأن الجامعات تعلم جيدا أنها تدرس مهنة متخصصة وليس علما نظريا قبل أن توافق على قبولها فى معاهدها وكلياتها ۰

وهذا يعنى أن ثلث المقررات الدراسية تتصل بالجانب النظرى للعلاقات العامة ، وهى نسبة معقولة ومقبولة اذا كان هناك بالفعل ما يدعمها من مقررات عملية ، خاصة وأن المقررات التى تدرس من مجالات تخدم المجال المتخصص للعلاقات العامة كمهارات الاتصال مثلا ، تدرس أيضا من الناحية النظرية ٠ أما اذا انتفى هذا الدعم ، فان توزيع النسب بالكيفية التى أظهرتها هذه الدراسة لا تكفى لتخريج ممارسين لمهنة العلاقات العامة ٠ وهذا الاستنتاج قاصر فقط على كمية المقررات ونوعيتها ، ولا يشمل بالتأكيد المضمون العلمى لهذه المقررات ٠

وهنا ينتقل التساؤل تلقائيا عن الجدوى العملية لهذه الكمية من المقررات ولهذه النوعية التى تتوزع عليها ؟ والاجابة على هذا التساؤل تتطلب منا الانتقال الى دراسة ميدانية أخرى نتعرف من نتائجها على ما هو مطلوب أن نجيب عليه هنا ٠

ففى دراسة ميدانية قام بها والت سيفرت W. Seifert على عينة من خريجى جامعة أوهايو سنة ١٩٥٨ والذين عملوا بالعلاقات العامة لمدة لا تقل فى المتوسط بين أفراد العينة عن ٢٧و٨ عاما ٠ وبلغ عدد أفراد العينة ١٥٩ خريجا ٠ ولقد تدرج الخريجون أفراد العينة فى أعمال العلاقات العامة بالجهات التى التحقوا بها من بداية السلم حتى وصل بعضهم الى الرئيس فى الشركات الاستشارية (١٦) ٠

وقامت هذه الدراسة الميدانية على استقصاء يضم ٢٢ مقررا من المقررات التى يدرسها قسم الصحافة فى هذه الجامعة ، الذى تدرس مقررات العلاقات العامة من خلاله ٠ وقد لوحظ أن هذه المقررات معتمدة فى هذا القسم وفى أقسام أخرى أو مدارس أخرى للصحافة ٠

وطلب من المبحوثين أون يحددوا أولا ترتيب هذه المقررات بحسب ما استفادوه منها فى حياتهم العملية ٠ وجاءت النتيجة لتضع تحرير الخبر

16. Siefert, W. : "Public Relations Report From Hire Education." Public Relations Quarterly, Fall, 1982, p. 29.

فى المقدمة ، يليه مبادىء العلاقات العامة ، ثم تطبيقات عملية على حالات فى العلاقات العامة ، ثم العلاقات العامة الداخلية ، ثم التحرير الصحفى ، ثم الشرائح المصورة من خلال الفانوس السحرى ، والرسوم التوضيحية البيانية والتصوير وتحرير المجلة · ولم تحظى باقى المقررات بأية نسبة تذكر·

وقد يكون غريبا أن تحتل المقررات الصـــحفية مكانة بارزة ، حيث تصدرت مادة تحرير الخبر المرتبة الأولى ومادة التحرير الصحفى المرتبة الخامسة ، وتتوسطهما ثلاث مواد فى العلاقات العامة · وقد يكون غريبا كذلك أن نرى المهارات الاتصالية كالرسم والتصوير وعرض الشرائح المصورة تحتل أولوية واضحة · غير أن هذه الغرابة تزول اذا عرفنا أن الصحافة لا تزال تحتل مركز الأولوية فى اهتمامات التطبيق فى مجال العلاقات العامة، أى أن الممارسين ينظرون الى العلاقات العامة على أنها تقوم على الصحافة والنشر · وهذا باعتراف جمعية العلاقات العامة الأمريكية ذاتها ، كما جاء فى هذه الدراسة التى نعرض نتائجها · وهذا يعنى أن الاتجـــــاه المهنى التطبيقى للعلاقات العامة له دور فى خلق مشكلة المناهج الدراسية التى تعطى للطلاب فى الجامعات والمعاهد · كما أن هذا يعنى أن التطبيقات الأخـرى التى تنظر الى العلاقات العامة على أنها وظيفة ادارية أو فلسفة اجتماعية لا تستفيد كثيرا من هذه المقررات التى تركز تركيزا واضحا على المقررات الصـــحفية ·

فقد أظهرت نتيجة أخرى أن هناك تأييدا ضعيفا بين المبحوثين لبعض المقررات التى لا ينتفعون منها ، مثل تاريخ الصحافة وقانون الصـــحافة ووسائل الاتصال الجماهيرى وعلم الاجتماع وبحوث الاتصال · كما أظهرت نتيجة ثالثة أن المبحوثين يرون أى هناك مقـــررات لها ضرورتها لهم ولم يدرسوها ، مثل : ادارة الأعمال والتسويق والاعلان · ولعل هاتين النتيجتين تدعمان ما انتهينا اليه من استنتاج » بالاضافة الى استنتاج آخر ، وهو أن اختيار نوعية العينة من اتجاه واحد ، وهو الاتجاه الذى يميل الى تدريس العلاقاتالعامة من خلال أقسام الصحافة فقط له تأثير واضح على النتائج التى انتهت اليها هذه الدراسة · ولو كانت العينة اتسعت لتشمل ممارسين من مجالات أكثر تنوعا ومن انتماءات دراسية مختلفة ، لكانت النتائج أكثر

تمثيلا للقيمة العملية الحقيقية للمقررات الدراسية التى تعد الممارس الآن اعدادا لا يتناسب مع المتطلبات الحقيقية لمهنة العلاقات العامة ·

ولعل هذه الاستنتاجات التى انتهينا اليهـــا هى التى دفعت باحثين كثيرين من أمثال برودى E. Brody لكى يحاولوا أن يقدموا حلولا لمشكلة المقررات الدراسية التى يعترفون بوجودها (١٧) · وان كانت هذه الحلول لم تصل الى الجذور الحقيقية للمشكلة أو لكل أبعاد المشكلة الأساسية التى تنتمى اليها ، حيث تكمن جذورها فى مضمون مقررات العلاقات العامة أساسا قبل أن تكمن فى كمية المقررات ونوعيتها وأماكن تدريسها ، وحيث تتمثل أبعادها فى المشكلة الأساسية للاعداد العلمى للمارسين ككل ·

ففى دراسة برودى E. Brody على سبيل المثال ، اقترح أن تدخل تعديلات على مقررات العلاقات العامة التى تدرس لدرجتى الباكلوريوس والماجستير بأسلوب أو أكثر من هذه الأساليب الثلاثة التى حددها ·

— نقل بعض مقررات العلاقات العامة من مرحلة البكالوريوس الى مرحلة الماجستير لكى يتسع المجال أمام مقررات جديدة فى العلوم الاجتماعية الى جانب بعض الأساليب الفنية ·

— التركيز فى مرحلة البكالوريوس على المقـــررات الصـحفية والاتصالية فقط ، على أن تنقل مقررات العلاقات العامة بالكامل الى مرحلة الماجسـتير ·

— زيادة الفترة الدراسية لمرحلة البكالوريوس الى خمس سنوات بدلا من أربع ، حتى يتسع المجال لاضافة مقررات تفرضها التغيرات خلال السنوات القادمة ·

ومن الواضح هنا ، أن هذه الحلول التى يقدمها برودى E. Brody

---

17. Brody, E. "What Ought To Be Taught Students of Public Relations" ? Public Relations Quarterly, Spring, 1985, pp. 6-9.

ليست أصلية ولكنها شكلية · فاذا لم يكن هناك اتفاق على كمية المقررات التى ينبغى أن تدرس فى العلاقات العامة ونوعيتها ، فكيف يمكن النظر فى حل من هذه الحلول أو فيها كلها ؟! وهذا أبسط تحفظ أمام هذه الحلول ·

أن العودة بهذه المشكلة الجزئية الخاصة بالمقـــــررات الدراسية الى المشكلة الأساسية التى تنتمى اليها ، وهى مشكلة الاعداد العلمى للمارسين بكل أبعادها ، يعطى للمشكلة ككل تصورا أكثر شمولا ، ويوفر لهـا حلولا متكاملة وايجابية ·

ولعل انتقالنا من الولايات المتحدة الأمريكية الى مجتمعات أخرى ، يضيف ملامح أخرى الى مشكلة المقررات من ناحية ، ويدعم ما انتهينا اليه من استنتاج من ناحية أخرى ، على أن يكون واضحا أن كل المجتمعات تنظر الى المجتمع الأمريكى على أنه المجتمع الأم بالنسبة للعلاقات العامة · ومن ثم ، فان ما يجرى داخل المجتمع الأمريكى فيما يتعلق بالعلاقات العامة ومشكلاتها يلقى بانعكاساته السلبية على ما يجرى بشأنها فى المجتمعات الأخـرى · وهذا المدخل يمكن أن يعطينا انطباعا مبدئيا بامكانية تماثل النتائج التى يمكن أن نصل اليها من هذا الانتقال مع النتائج التى عرضناها فيما يتعلق بالولايات المتحدة الأمريكية ، ان لم تكن نتائج أسوأ مما عرضناه ، لأن التقليد يمكن أن يؤدى الى الأسوأ وليس الى الأفضل ·

مشكلة المقررات الدراسية فى المجتمع الانجليزى :

يختلف المجتمع الانجليزى عن المجتمع الأمريكى فى مواجهة مشــكلة المقررات الدراسية للعلاقات العامة · فقد لاحظنا أن السمة الغالبة على نموذج المجتمع الأمريكى أن هذه المشكلة يغلب عليها الطابع التعليمى ، فالمقررات الدراسية المعترف بها على مستوى أكايدمى جامعى موجودة ، لكنها من الناحيتين الكمية والنوعية لا تلقى اقتناعا كبيرا من حيث كفايتها ومناسبتها للاعداد العلمى السليم للمارس لمهنة العلاقات العامة · بينما السمة الغالبة على نموذج المجتمع الانجليزى يغلب عليها الطابع التـــدريبى ، فالمقررات الدراسية لا يعترف بها على المستوى الأكاديمى الجامعى ، ولكنها لمن يرغب على شكل جرعات تدريبية من مؤسسات لها طابع اقتصادى ·

ولئن كانت هذه السمة التدريبية معترف بها فى مؤسسات أمريكية كثيرة كجمعية العلاقات العامة مثلا ، الا أن السمة التعليمية هى الغالبة ، حيث ينتشر الاعتراف الأكاديمى الجامعى بالعلاقات العامة فى أكثر من مائة كلية وجامعة . ونحن نقصد هنا فى تمييزنا بين المجتمعين الانجليزى والأمريكى السمة الغالبة على تدريس العلاقات العـــــامة ، خاصة وأن المجتمع الانجليزى لا يعترف بالسمة التعليمية الأكاديمية الجامعية فى تدريس العلاقات العامة .

ففى دراسة قام بها ولفريد هوارد W. Howard حول الطــــريق الى ممارسة العلاقات العامة فى المجتمع الانجليزى ، تبين أن العلاقات العامة ليست من المهن التى يسهل الدخول الى ممارستها لعدم وجود طريق محدد يمكن السير فيه . والعلاقات العامة تعتبر المهنة الثانية لمن يعمل بها ، بمعنى أن ممارسيها سبق لهم أن التحقوا بأعمال أخرى قبل أن يلتحقوا بالعمل فى العلاقات العامة ، وليس هناك من التحق بها بعد تخرجه من الجامعة مباشرة . ومن هذه الأعمال السابقة لممارسيها ، العمل فى الخدمة العامة بالأجهزة الحكومية ، والعمل كسياسى أو اقتصادى أو صحفى . والغالبية منهم كانوا صحفيين (١٨) .

وعلى من يرغب فى أن يلتحق بالعلاقات العامة كمهنة يريد أن ينتقل اليها ، يكون عليه أن يأخذ تدريبا يسير فى أحد اتجاهين : أو فيهما معا ، بحيث يكمل ثانيهما أولهما . أما التدريب الأول فانه يأخذ قسطا منه بالالتحاق بجهة من الجهات المتخصصة فى هذا النوع من التدريب مثل المجلس الوطنى لتدريب الصحفيين The National Counil For The Training أو اتحاد المحررين الصناعيين ، وهذا الاتحاد يركز فى تدريبه على تحرير صحف ومجلات المنظمة كاحدى وسائل الاتصال الهامة فى العلاقات العامة ، أو مجلس التعليم الادارى والفنى . وأما التدريب الثانى الذىينتقل اليه الذى يرغب فى ممارسة العلاقات العامة اذا أراد أن يحصل على دبلوم معترف به فى العلاقات العامة ، فانه يتم من خلال الالتحاق بالمؤسسة التعليمية

---

18. Howard, W. The Practice of Public Relations. London : Heinemann, 2ed. edition, 1985, pp. 237-243.

للاتصال والاعـــلان والتســـويق The Communications Advertising and Marketing Education Foundation أو الالتحاق بغرفة لنـــدن للتجارة والصناعة ٠

وبالنسبة للمقررات الدراسية فى المؤسسة التعليمية للاتصال والاعلان والتسويق ، نجد أن الدراسة تمتد لمدة ثلاث سنوات ، يقضى الطالب منها السنتين الأولى والثانية فى تلقى المبادىء الأساسية فى الاعلان والتسويق والعلاقات العامة بصفة عامة وبدون تخصص ، الى جانب مقررات فى بحوث الاتصال ، والعلوم السلوكية ، والعملية الاتصالية ، والمناخ الاقتصادى والادارى ٠ ويكون على الطالب فى هذه المرحلة أن ينجح فى ستة مقررات من بين هذه المقررات السبعة التى عليه ان يدرسها جميعها ٠ ثم ينتقل الطالب فى السنة الثالثة التى يمنح بعدها دبلوما فى تخصص العلاقات العامة أو الاعلان أو التسويق ، اذا اجتاز اختبارا فى ثلاث مواد من خمس مواد أساسية ، هى العلاقات العامة فى المنظمات الاقتصادية ، والعلاقات العامة فى المنظمات غير الاقتصادية ، واستراتيجية العلاقات العامة ، وبحـــوث السوق ، واستراتيجية التسويق ٠

ومن مزايا التحاق الطالب بهذه المؤسسة أنه يحصل على عضـــوية الجمعية المنبثقة منها ، وعلى عضوية معهد العـــلاقات العـــامة ، وهاتان العضويتان تمنحانه نوعا من التفضيل فى مجالات العمل ، على أساس انه ممارس مهنى يخضع لمستويات أخلاقية معترف بها ٠

أما بالنسبة للمقررات التى تعطيها غرفة لندن للتجارة والصناعة ، فانها أنسب للطلبة الأجانب الذين يرغبون فى التخصص فى العلاقات العامة أو الاعلان أو التسويق ٠ وتمنح الغرفة دبلوما فى أى من هذه التخصصات ومقرراتها التى تركز على الناحية العملية المهنية للعلاقات العامة ٠ وتشمل هذه المقررات الموارد التالية : التعريف بالعلاقات العامة ، وأخـــلاقيات العلاقات العامة ، وجماهير العلاقات العامة وأقسام العلاقات العامة فى المنظمات والاستشارة فى العلاقات العامة ، والميزانية ، وتخطيط البرامج ، وتقويم النتائج ، والعلاقات مع الصحافة ، والوسائل الاتصالية الاخبارية، وصحف المؤسسة ، والمعارض ، والتصوير ، والطباعة ، وبحوث السوق ،

والعلاقات العامة من أجل التصدير ، والعلاقات العامة فى المجتمعات النامية·
ولذلك ، فان الدبلوم الذى تمنحه يغنى عن الدبلوم الذى تمنحه المؤسسة(١٩)·

وتجدر ملاحظة هنا ، فيما يتعلق بمعهد العلاقات العامة البريطانى ·
فقد يكون المسمى داعيا الى التساؤل عن مكانته فى العملية التدريبية للعلاقات
العامة كنموذج اختاره المجتمع الانجليزى لاعداد الممارسين للعلاقات العامة
به · فقد تبين أنه انشىء سنة ١٩٤٨ لتحقيق الأغراض الثلاثة التالية(٢٠):

— تنمية وتطوير العلاقات العامة وممارستها فى المنظمات الصناعية والتجارية والحكومية والخدمات العامة بما يحقق مصالح هذه المنظمات ومصالح الممارسين وكل من يهتم بالعلاقات العامة ·

— تشجيع وتدعيم المستويات المهنية العالية عند أعضائه ، وتأسيس وتقنين هذه المستويات ·

— اعداد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات حول الموضوعات ذات الاهتمام المشترك بين الأعضاء داخل المعهد ، وليكون المعهد بهذه الأنشطة مكانا لممارسة حرية تبادل الأفكار حول العلاقات العامة·

ويمارس المعهد نشاطه الذى يحقق أغراضه الثلاثة من خلال ثمانى
نوعيات من العضوية · هى العضوية مدى الحيـــاة والزمالة والعضوية
العادية والعضوية المشاركة ، والعضوية المشاركة عبر البحـــار والعضوية
المنتسبة ، وعضوية الطلبة (وهى العضوية التى يمنحها للطلبة الذين يدرسون
فى المؤسسة التعليمية للاتصال والاعلان والتسويق أو فى غرفة لندن للتجارة
والصناعة ، على أساس أنهم يحصلون على دبلوم فى التخصص بعد التخرج)،
وعضوية الاعتزال ، أى من يعتزلون العمل فى العلاقات العامة ·

---

19. Jefkins, F. Public Relations. London : Heinemann, 1982, pp. 256-259.
20. 20. Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983, pp. 204-206.

كما يمارس نشاطه الذى يحقق به اغراضه من خـــلال المحاضرات والمؤتمرات والندوات والاجتماعات التى ينظمها حول موضوعات تتصـــل بالممارسة المهنية للعلاقات العامة • وتستهدف هذه المناسبات زيادة المعلومات المهنية عند الممارسين •

وكذلك يمارس المعهد نشاطه الذى يحقق به أغراضه من خلال اصدار نشرة متخصصة فى العلاقات العامة تحت مسمى Public Relations Newsletter وهى الوحيدة المتخصصة فى العـــلاقات العامة فى المجتمع الانجليزى • بالاضافة الى أنه يصدر أيضا عـــددا من الكتيبات الصغيرة فى نفس المجال •

ومن الواضح ، عند استعراض أهداف معهد العلاقات العامة وأنشطته، أن هذا المعهد ليست له صفة تعليمية أو تدريبية ، رغم أن البعض قد ينظر الى المحاضرات والندوات والمؤتمرات والاجتماعات على أنها نشاط تعليمى ، لكن هذا الذى يقصده البعض ليس داخلا بالتأكيد فيما نقصده من نشـاط أكاديمى • وبالتالى ، فان هذا المعهد أطلق عليه هذا المسمى بدون أن يكون لهذا المسمى مضمون حقيقى ، أو ربما المترجمين لهذا المسمى من الباحثين العرب فى مجال العلاقات العامة ، لم يكونوا موفقين تماما فى اختيار الكلمة التى تعبر عن مضمون ما يقوم عليه هذا المعهد ، ان جاز لنا أن نستخدم هذا الاصطلاح هنا تجاوزا • ولعل الأقرب الى طبيعته أن يسمى بمؤسسة العلاقات العامة أو بنقابة العلاقات العامة ، والكلمتان من المعانى المستخدمة للكلمـــة الانجليزية Institute التى ترجمها الباحثون العـــرب الى كلمة معهد •

وخلاصة القول هنا ، أن المقررات الدراسية التى تعطى لاعداد الممارسين تدرسها مؤسسات ليست لها صفة جامعية ، وليست لها أهداف أكاديمية برغم أنها تمنح دبلوما متخصصا معترفا به فى مجالات العمل ، ولكن ليس معترفا به على المستوى الجامعى • ومن ثم ، فهو من نوع الدبلومات التى تعطى للمتدربين على مهنة معينة بعد انتهاء تدريبهم •

ولعل نظرة واحدة نسترجع بها كمية هذه المقررات ونوعيتها ، لتعطينا

تأييدا واضحا على أن مشكلة المقررات الدراسية وفائدتها العملية · قائمة كذلك فى المجتمع الانجليزى ، وان كان وجودها برز من زاوية أخرى هى الزاوية التدريبية وليست الزاوية التعليمية كما هو الحـــال فى المجتمع الأمريكى · وليس لنا أن نحاول استخلاص نتائج أبعد من ذلك ، نظرا لأن هذه الزاوية التدريبية لا تتصل اتصالا مباشرا بمضمون المشكلة الأساسية الذى يدور حولها بحثنا هنا حول الاعداد العلمى للمارسين من الناحية الأكاديمية ·

— مشكلة المقررات الدراسية فى المجتمعات العربية :

اذا انتقلنا الى المجتمعات العربية ، كنموذج مقلد للمجتمع الأمريكى ، أى كنموذج تغلب فيه السمة التعليمية الأكاديمية على السمة التدريبية ، ولنعرف الى أى مدى وصلت مشكلة المقررات فيها ، لوجدنا أمامنا تقريرا علميا جامعا قامت به لجنة من الأساتذة المتخصصين وهو يوفر لنا النظرة الشاملة الى المقررات الاعلامية التى تدرس فى الجامعات العربية بصفة عامة ، ومقررات العلاقات العامة بصفة خاصة (٢١) ·

وقد تبين من نتائج هذا التقرير العلمى أن الدراسات الاعلامية موجودة فى جامعات تسع دول عربية ، وتدرس العـــلاقات العامة من خلال هـــذه الدراسات الاعلامية فى جامعات ســـت دول عـــربية فقط ، وهى : مصر والسعودية والسودان والعراق ولبنان وليبيا · كما تبين أيضا أن تدريس العلاقات العامة يأخذ اتجاهين منفصلين ، هما (٢٢) :

---

(٢١) انظر تقريرا بعنوان : التدريس الاعلامى فى الدول العربية ، أعدته لجنة برئاسة الدكتور أحمد حسين الصاوى لندوة الدراسات الاعلامية فى العالم العربى خلال الفترة من ٢٨ محرم الى ٢ صفر عام ١٣٩٨ هـ واصـــــدرته جامعة الرياض بالسعودية ·

(٢٢) من المتوقع أن هناك بعض التغيرات فى نتائج هذا التقرير بعد مرور حوالى احد عشر عاما على صدوره ، ولكن من المتوقع أيضا أن تكون التغيرات من نفس نوعية النتائج التى انتهى اليها التقرير ، لما بين الدول العربية من صلات تمكنها من التقليد فى كثير من الاحيان · كما انه من المتوقع أن تكون هناك دول أخرى أدخلت التدريس الاعلامى والعلاقات العامة ، وان كان هذا لا يعنى استقلالها باتجاه جديد ·

الاتجاه الأول : تدرس العلاقات العامة من خلاله على شكل مادة أو مادتين بمسمى العلاقات العامة أو بمسمى العلاقات العامة والاعلان · ويتمثل هذا الاتجاه فى مقررات قسم الاعلام بجامعة أم درمان الاسـلامية فى السودان وقسم الصحافة بجامعة أسيوط المصرية وقسم الاعلام بالجامعة الأمريكية فى لبنان ومصر · ويلاحظ هنا أن هذا الاتجاه يشمل أيضا تدريس العلاقات العامة فى كليات التجارة وادارة الأعمال وأقسـام الاجتماع فى الجامعات العربية ·

الاتجاه الثانى : تدرس العلاقات العامة فى شعب متخصصة تحمل مسمى العلاقات العامة والاعلان ولكن مقرراتها تختلف فى المسميات بدرجات متفاوتة من جانب الى آخر ، وان كان هذا الاختـلاف لا يعنى بالضرورة اختلافا فى المضمون ، ويتمثل هذا الاتجاه فى كلية الاعلام بجامعة القاهرة وقسم الصحافة والاعلام بجامعة الأزهر ، وكلاهما فى مصر · كما يتمثل فى قسم الاعلام بجامعتى الرياض والملك عبد العزيز بالسعودية · ويتمثل أيضا فى قسم الاعلام بجامعة بغداد بالعراق · ويتمثل كذلك فى كلية الاعلام والتوثيق بالجامعة اللبنانية · بالاضافة الى أنه يتمثل فى قسم الاعـلام بجامعة بنغازى فى ليبيا ·

ويلاحظ أن الجامعات العربية التى تأخذ بهذا الاتجاه تتفق حول مقررات العلاقات العامة فى النقاط التالية :

١ ـ الجمع بين العلاقات العامة والاعلان فى منهج واحد يدرس ككل فى لشعبة متخصصة واحدة ، وان كانت هناك مقـررات للعـلاقات العـامة ومقررات للاعلان ·

٢ ـ تتجه المواد المتخصصة فى العلاقات العامة الى الناحية المهنية والتطبيقية ، ولكن داخل اطار نظرى ، مع اهتمام ضئيل بالتدريب العملى لا يكاد يفى بالهدف منه · ومن أمثلة المواد المتخصصة تنظيم العلاقات العامة وتخطيط البرامج والتقويم وانتاج المواد الاعلامية والتصوير (من الناحية النظرية فقط) والعـلاقات العامة وتطبيقاتها فى الحـكومة والشركات والمؤسسات ·

كما يلاحظ هنا اتجاه بعض أقسام الاعـــلام فى بعض الجامعات الى اضافة مواد غريبة عن العلاقات العامة وليست لها بها صلة تذكر من الناحية العلمية ، مثل مواد العلاقات الانسانية والعلاقات البشرية اللتان تدرسان فى قسم الاعلام بجامعة الرياض بالسعودية وكلية الاعلام والتوثيق بالجامعة اللبنانية وكلية الاعلام بجامعة القاهرة ٠

٣ - يتناول الطالب قبل التخصص عددا من المواد الثقافية العامة الى جانب عدد من المواد الاعلامية المتخصصة العامة كنظريات الاتصال والرأى العام وبحوث الاعلام والاقناع وتاريخ وسائل الاعلام ، وما شابه ذلك من المواد الاعلامية العامة التى تكون خلفية أساسية لكل المتخصصين فى مجالات الاعلام بصفة عامة ٠

ومن الواضح هنا ، قلة الجامعات العربية التى تدرس العلاقات العامة كمهنة متخصصة فهى لا تزيد عن خمس جامعات فى أربع دول عربية ٠ وهذا يمثل اهتماما ضئيلا بالدراسات المتخصصة فى مجال العلاقات العامة ٠

ومن الواضح أيضا ، أن المقررات الدراسية تسير فى نفس الاتجاه الذى تسير فيه المقررات الدراسية فى الولايات المتحدة الأمريكية ، لدرجة يمكن القول معها أن أماكن تدريس العلاقات العامة فى الجامعات العربية ، هى نفسها الأماكن التى تدرس فيها فى الجامعات الأمريكية ، خاصة وأن أقسام الصحافة والاعلام تستأثر بنسبة عالية بين الأماكن التى ينتمى اليها تدريس العلاقات العامة فى كل من المجتمع العربى والأمريكى ٠ وبالتالى فان المشكلة تكاد أن يتشابه مضمونها فى كل من المجتمعين ٠

وخلاصة القول هنا فى الاتجاه نحو مشكلة المقررات فى كل المجتمعات، ان ما يعطى للمارسين لا يتناسب مع احتياجات ومتطلبات ومتغيرات مهنة العلاقات العامة ، من حيث الكم والنوعية والفائدة العمليـــة ٠ ولئن كان أصحاب هذا الاتجاه يعتبرون هذه المشكلة مشكلة عامة ، الا أننا نؤكد على اعتبارها جزءا من المشكلة الأساسية للاعداد العلمى للمارسين ككل ، لأن مضمون المقررات يعطى لمشكلتها كل مغزاها وتفاعلاتها وآثارها ٠

(جـ) الاتجاه نحو المادة العلمية لمضمون المقررات الدراسية :

قد يكون انتماء العلاقات العامة الى أقسام متخصصة لا توفر لها الاستقلال الذاتى مشكلة هامة ، وقد يكون عدد المقررات الدراسية ونوعيتها وعدم كفايتها من الناحية العملية مشكلة أخرى هامة ، ولكن المشكلة الأكثر أهمية والتى تعطى للمشكلة الأساسية التى نحن بصددها والتى تدور حول الاعداد العلمى للمارسين ، كل مضمونها وأبعادها ، هى مشكلة المادة العلمية فى مضمون المقررات الدراسية التى تعطى لمن يتخصص فى مجال العلاقات العامة بالجامعات ٠

ذلك لأن الأقسام العلمية ومناهجها ليست الا اطارات للمجالات العلمية المتخصصة ٠ أما المادة العلمية ، فهى المضمون ، وهى الغذاء الذى يقدم من داخل هذه الاطارات ٠ وهى التى تشكل وتصيغ ، وهى القاعدة التى يقوم عليها البناء ، واذا فسد كل هذا ذبل الجسم وضعف وتشقق البناء وتصدع٠ من هنا تأتى خطورة هذه المشكلة الجزئية التى نحن بصددها ٠

ورغم هذه الخطورة البالغة لهذه المشكلة ، الا أننا نلاحظ ضآلة الاهتمام بها الى درجة الشح فى عدد الدراسات التى اتجهت اليها ٠ وفى تصورنا أن هذا يرجع الى أن الجانب العلمى للعلاقات العامة كمهنة متخصصة أو كعلم تطبيقى ، لايزال غامضا غموضا كبيرا ٠ بل أن خبراء لهم قيمتهم ، مثل ادوارد بيرنز Edward Bernays ، لا يزالون يتصورون أن هذا الجانب العلمى يتمثل فقط فى نتائج العلوم الاجتماعية التى يمكن الاستفادة منها فى التطبيق ٠ انهم لا يتصورون الكيفية التى يقوم بها للعلاقات العامة علم مستقل ومتميز ٠

ومن هنا لا تعتبر الأغلبية من الخبراء والباحثين أن هناك مشكلة فى المادة العلمية بالمعنى المقصود من تداول كلمة مشكلة ٠ بينما اتجهت القلة الى اعتبار أن المادة العلمية فى المقررات الدراسية المتخصصة للعلاقات العامة تعتبر مشكلة حقيقية وأساسية ، بل هى أساس كل المشكلات الأخرى ٠

ومن الدراسات التى تمثل رأى الأغلبية التى لا تعتبر أن هناك مشكلة حقيقية فى المادة العلمية للعلاقات العامة ، تلك الدراسة التى قام بها

البرت ووكر A. Walker واستعرض من خلالها الانتاج العلمى فى مجال العلاقات العامة منذ صدر أول كتاب عنها سنة ١٩٢٢ وحتى سنة ١٩٨٨ ، أى خلال فترة تصل الى ستين عاما ، وهى فترة طويلة تمثل تقريبا كل التراث العلمى الموجود ، والذى يعتبر الأساس الذى يقوم عليه تعليم العلاقات العامة ، ليس فقط فى الجامعات الأمريكية ، ولكن أيضا فى جامعات العالم التى تدرس العلاقات العامة ، لأن النقل عن التراث العلمى الأمريكى يعتبر من السمات الأساسية فى العلاقات العامة ، وخاصة فى المجتمعات النامية . واستطاع الباحث من خلال تلك الدراسة الواسعة أن يصل الى تقدير شخصى لمستوى هذا التراث العلمى ومدى صلاحيته (٢٣) .

ولقد بدأ الباحث التمهيد لدراسته بقوله : ان الادعاء بأن العلاقات العامة ليست مهنة ، وليس لها كيان من المعرفة المحددة ، ما هو الا ادعاء باطل لأنه ينكر وجود هذه المعرفة وتزايدها بدرجة يصل معها حجمها الى مئات الكتب وآلاف المقالات خلال السنوات المنصرمة من القرن العشرين . وهذه الأعداد لا تتضمن تلك الكتب والمقالات والبحوث التى تتناول الرأى العام ونظريات الاتصال وتطبيقاتها ووسائل الاتصال الجماهيرى والعلوم الاجتماعية والسلوكية والادارة والتسويق ، والتى نجد للعلاقات العامة فيها دورا استراتيجيا . كما أن هذه الأعداد لا تتضمن تلك المواد غير المنشورة كالخطب والمؤتمرات . ولقد قامت الادارة التعليمية للتعليم باستخدام الكمبيوتر فى تجميع وحفظ كل ما نشر عن العلاقات العامة باتساع المجتمع الأمريكى كله منذ سنة ١٩٧٠ . أما قبل هذه السنة ، فانه محفوظ فى الكتب والدوريات التى تراجع سنويا فى المكتبات العامة .

وقبل أن نستطرد مع هذا الباحث فى استعراضه لاتجاهات التراث العلمى للعلاقات العامة منذ سنة ١٩٢٢ وحتى سنة ١٩٨٨ نسجل هنا ملاحظة تساعدنا على فهم رأيه فى قيمة هذا التراث العلمى . فقد بدأ دراسته بالتركيز على أن العلاقات العامة مهنة ، وما يوجد من تراث علمى متزايد يؤكد هذه

---

23. Walker, A. "The Public Relations Literature; A Narrative of What's Been Published By and About The Profession, 1922-1988". Public Relations Quarterly, Summer, 1988, pp. 27-31.

الصفة ويدعمها ٠ وهذا يعنى أنه ينطلق من الزاوية المهنية وليس من الزاوية العلمية للعلاقات العامة ٠

وما الفرق بين الزاويتين هنا ؟ الفرق واضح وضوحا كبيرا ٠ ان الزاوية المهنية فى أى مهنة متخصصة يتعلم الممارسون من خلالها الخطوات العملية التى يمارسون بها مهنتهم ٠ أما الزاوية العلمية للمهنة المتخصصة فانها تضم النظريات والقوانين الخاصة بهذه المهنة والتى يستفيد منها الممارسون فى تطبيق هذه الخطوات العلمية تطبيقا متطورا وواعيا ٠ ولنزيد هذا الفرق بيانا وتفصيلا ٠ لنفترض أننا أخذنا مهنة الطب : ان الزاوية المهنية تعنى تعليم الطبيب الكيفية التى يكشف بها على المريض والكيفية التى يمسك بها المشرط والكيفية التى يتعامل بها مع المرض ، وهكذا ٠ لكن الزاوية العلمية يتعلم من خلالها الكيفية التى يشخص بها مرضا معينا والكيفية التى يصف بها علاج هذا المرض ، والكيفية التى يجرى بها جراحة معينة ٠ وبمعنى ثالث نقول : أن الزاوية المهنية تعنى الممارسة العملية للمهنة ، بينما الزاوية العلمية تعنى الأساس الذى تقوم عليه هذه الممارسة العملية ٠ فهل يمكن بعد ذلك أن تغنى الزاوية المهنية عن الزاوية العلمية ؟! أو هل يمكن بعد ذلك أن نخلط بين الزاويتين ؟!

واذا استطردنا الأن مع ألبرت ووكر A. Walker فى دراسته هذه وجدنا أنه بدأ يؤرخ لأول كتاب فى العلاقات العامة والذى صدر بعنوان Crystallizing Public Opinion وألفه ادوارد بيرنز E. Bernays سنة ١٩٢٢ ٠ ويرجع استخدام الرأى العام فى عنوان هذا الكتاب الى سبب تجارى ، حيث كان اصطلاح الرأى العام أكثر شيوعا ، بينما كان اصطلاح العلاقات العامة لا يزال غير معروف بين جماهير القراء ٠

وحتى سنة ١٩٢٨ لم يصدر الا كتابان يحملان اصطلاح العلاقات العامة ، ثم ارتفع الرقم خلال الثلاثينات الى عشر كتب ، وفى الأربعينات الى ثلاثة وعشرين كتابا ، وفى الخمسينات الى ثلاثة وستين كتابا ، وفى الستينات الى ثمانية وثمانين كتابا ، ثم هبط فى السبعينات الى واحد وثمانين كتابا وخلال سنة ١٩٨٦ ـ ١٩٨٧ صدر مائة وست وخمسون كتابا ٠

ويلاحظ الباحث أن الكتب التى صدرت فى بداية هذه الفترة كانت ذات

أهداف تعليمية ، حيث بدأ ادوارد بيرنز E. Bernays يدرس مقررا فى العلاقات العامة فى جامعة نيويورك سنة ١٩٢٣ · ولقد ركزت بعض الكتب التى صدرت خلال تلك الفترة على جوانب من العلاقات العامة ، منها الوسائل التى تستخدمها ، فصدرت كتب تحمل فى عناوينها اصطلاحات كالنشر والاتصال ، ومنها الجماهير التى تتعامل معها العلاقات العامة · وانتشر هذا الاتجاه الى الدوريات التى تركزت فيها المقالات على هذه الاصطلاحات، مثل مجـلة Harper's Weekly .

وبرز فى الثلاثينات اتجاه آخر يركز على المجالات التطبيقية التى كان أبرزها ما يخص الشركات الصناعية · وانتشر هذا الاتجاه من الدوريات الى الكتب · ولقد بدأته مجلة Fortune حيث نشرت خـلال تلك الفترة حوالى مائة مقال حول العلاقات العامة فى الشركات الصناعية ·

ويلاحظ أن حركة النشر وتزايد المقالات ارتبطت بتزايد الاهتمام بتعليم العلاقات العامة وظهور الدوريات المتخصصة ، مثل Public Relations Journal التى ظهرت سنة ١٩٤٤ ومجلة Public Relations Quarterly التى ظهـرت بعدها بعشر سـنوات ، أى فى سـنة ١٩٥٤ ومجـلة Public Relations Review التى صدرت سنة ١٩٧٤ الى جانب المجلة التى أصدرها الاتحاد الدولى للعلاقات العامة بعنوان IPRA Review سنة ١٩٧٦ · ولقد دعم حركة النشر ظهور عدد من البيليوغرافات التى تسجلها وترصدها ، منها Guide To The Study of Public Opinion التى صدرت سنة ١٩٣٤ ومنها أيضا Public Relations and The American Scene التى أصدرها ادوارد بيرنز E. Bernays سنة ١٩٥١ · بالاضافة الى تلك البيليوغرافات التى دعمتها مؤسسة بحوث تعليم العلاقات العامة The Foundation For Public Relations Research and Education .

ويلاحظ هنا أن أول رسالة دكتوراه فى العلاقات العامة كانت سنة ١٩٥٤ بعنـوان A Referene Guide To The Study of Public Relations واعتبرها الباحث هنا أول دليل على قرب الاعتراف بالعلاقات العامة كمهنة متخصصة · ولكننا لا نعتبرها كذلك لأن مضمون عنوانها لا يعنى اتجاها نحو

اثبات نظرية معينة أو استنباط قانون معين ، انها ركزت فقط على دراسة اتجاه التعليم فى العلاقات العامة ·

وما يؤكد الزاوية التى اختارها الباحث هنا ، وهى الزاوية المهنية ، أنه استعان فى نهاية دراسته باحدى الكلمات المأثورة ، والتى جاءت على لسان اسكوت كتليب S. Cutlip فى المقدمة التى كتبها للطبعة الثالثة لاحدى البيليوغرافات سنة ١٩٧٦ ، وكان مضمونها : ان المطالبة المستمرة بكيان من المعرفة المتخصصة للعلاقات العامة ليس الا نوعا من البضاعة المستهلكة ·

وقد يكون لهذا الوصف ما يبرره أمام هذا الـــكم الهائل من الكتب والمقالات التى صدرت عن العلاقات العامة بعناوين مختلفة اذا نظرنا اليه من الزاوية المهنية بالمعنى الذى أوضحناه · ولكن هذا الوصف يصبح تجاهلا للحقيقة وتصبح المطالبة المستمرة بكيان من المعرفة المتخصصة لها ما يبررها اذا نظرنا الى هذا الكم الهائل من الزاوية العلمية التى تعنى المعرفة الأساسية بكل ما تقوم عليه من نظريات وقوانين نابعة أساسا من المجال المتخصص للعلاقات العامة كعلم مستقل ومتميز عن العلوم الاجتماعية الأخرى والتى لا تزال العلاقات العامة تعيش عالة عليها ·

ولعل هذا المعنى هو الذى قصده الان سنتر A. Ceter فى دراسته التى وصف فيها نقطة الضعف فى العلاقات العامة بأنها تكمن فى تلك المعرفة التى تقوم على أساس مهتز · وبدأ من هذه النقطة يدافع عن وجهة نظره تجاه المادة العلمية المتوفرة للعـــلاقات العامة والتى تدرس لممارسيها فى الجامعات (٢٤) ·

لقد بدأ هذا الباحث دراسته بالاعتراف بما اعترفت به الدراســـة السابقة ، من أن هناك فى مجال العلاقات العامة حركة نشر متطورة · فلقد صدرت كتب جديدة كثيرة ، وأعيد طبع عدد من الكتب التى سبق صدورها · ومع ذلك ، فان القليل منها هو الذى يعطى للمذاق الفكرى طعما اضافيا · كما

---

24. Center, A. "State of The Art; Is The Pyramid Upside Down ?" Public Relations Journal, July, 1980, pp. 20-22.

ظهرت دوريات متخصصة عديدة ، ونشطت جمعية العلاقات العامة الأمريكية، وأنشأت مركز للمعلومات والبحوث ، وقدمت دراســــات لحالات تطبيقية وأصدرت ببليوغرافيا جديدة ٠

لكن هذه الدلائل كلها ليس لها عائد كبير على تطور مهنة العلاقات العامة وممارسيها ٠ ويرجع ذلك ، من وجهة نظر الباحث ، الى عدم وجود المادة العلمية المتخصصة التى تثرى المهنة وتدعمها وتؤكد على قيام جانبها العلمى المتخصص بنظرياته وقوانينه ، وعدم وجود الأساتذة الباحثين بدرجة كافية٠ ولذلك ، يرى أن هذه المشكلة يمكن مواجهتها بدعم البحث العلمى فى مجال العلاقات العامة ، سواء من جانب الجامعات أو من جانب مراكز البحوث العلمية المتخصصة ٠

وخلاصة القول ، فيما يتعلق بهذا الاتجاه الجزئى كله نحو المشكلات الثلاث المتفرعة عن المشكلة الأساسية الخاصة بالاعداد العلمى للممارسين ، ان التركيز كان على المشكلتين الفرعيتين الأولى والثانية ، وهما اللتان تتصلان بالانتماء الى أقسام متخصصة وعدم كفاية المقررات الدراسية ، بينما كان صوت الاتجاه نحو المشكلة الثالثة الخاصة بالمادة العلمية التى تشكل مضمون المقررات الدراسية خافتا ضعيفا ٠

واذا اعتبرنا أن المشكلتين الجزئيتين الأولى والثانية تتصلان بالأشكال والأطر التى تحيط بالمعرفة العلمية التى تدرس فى العلاقات العامة ، وأن المشكلة الجزئية الثالثة التى تتصل بالمادة التى تشكل مضمون هذه المعرفة العلمية ، فان هذا الاتجاه الجزئى كان أكثر ميلا نحو الأشكال والأطر بأكثر من ميله نحو المضمون ٠ وهذا يقلل كثيرا من فعاليته وايجابيته ٠

بل ان هذا الاستنتاج يؤكد على أن تفتيت المشكلة الأساسية الخاصة بالاعداد العلمى للممارسين الى أجزاء ، وتناول كل جزء منها بالدراسة ، جاء على حساب المشكلة الأساسية وقوة مواجهتها ٠ وهذا يؤكد على أن مثل هذه المشكلات لا تصلح معها الاجتهادات الجزئية التى تؤكد على جانب بأكثر من جانب آخر وتهمل جانبا ثالثا ، وانما تصلح معها المواجهة الشاملة التى تقوم على النظرة الواسعة الكاملة ، والتى تستوعب المشكلة بكل أبعادها٠

وهذه المواجهة الشاملة يمكن أن تؤدى الى اضعاف أصوات المعارضين، لأن تجزئة المشكلة يفتح المجال واسعا أمام الأخذ والرد والمماطلة والتسويف، ثم ان المدافعين عن مشكلة جزئية يكون دفاعهم ضعيفا لكثرة الثغرات التى تفتح ، لأنهم لا يتقدمون من نقطة انطلاق قوية ٠

وبذلك ننتهى الى أن مشكلة الاعداد العلمى للممارسين ككل تحتاج الى دراسات كاملة وشاملة ، لأن الدراســـات الجزئية أثبتت عـــدم فعاليتها وايجابيتها ٠ وأقول تحتاج الى دراسات كاملة وشاملة لأن ما قدم منها حتى الآن لا يكاد يذكر ، ولا يكاد يشكل اتجاها قويا مسموعا ، رغم أنها تمثل المواجهةالأمثل مع مشكلة كهذه ٠ ولعل هذه الحقيقة الى جانب الحقائق التى استنتجناها تمثل أسبابا قوية وراء بقاء المشكلة واستمرارها حتى الآن ٠ بل ان الجذور العميقة لهذه المشكلة والمدفونة فى قاع المهنة ذاتها ، تضيف أسبابا أخرى مدعمة لهذه الأسباب التى ذكرناها ٠

القسم الثانى : النظرة الواسعة الى المشكلة :

يقصد بهذه النظرة الواسعة الى مشكلة الاعداد العلمى للممارسين تلك النظرة التى نظر بها بعض الباحثين الى هذه المشكلة ككل لا يتجزأ ، حيث أعتبروها مشكلة واحدة غير قابلة للتجزئة ٠ ولعل قيمة الدراسات العلمية التى قامت على هذه النظرة الواسعة ، هى فى أنها قدمت تصورا متكاملا للكيفية التى تواجه بها هذه المشكلة ، بل ان قيمة بعض هذه الدراسات ترتفع بدرجة أكبر لأن الكيفية التى قدمتها لمواجهة هذه المشكلة ، سبرت عمق المشكلة وأبعادها ، بل أنها وضعت يدها على مواطن الألم الحقيقية فى جسم العلاقات العـــــامة ٠

ولقد انقسمت هذه الدراسات التى قامت على هذه النظرة الواسعة الى اتجاهين « أحدهما يمكن وصفه بأنه اتجاه تقليدى يمثل وجهة نظر أهل الخبرة ، وفى مقدمتهم ادوارد بيرنز E. Bernays خبير العلاقات العامة المعروف طوال مدة تزيد على ستين عاما ٠ والآخر يمكن وصفه بأنه اتجاه متطور يمثل اتجاه أهل العلم ٠ وبمعنى آخر ، يمكن القول بأن الاتجاهين يمثلان نمطين من التفكير يحكم أولهما الممارسون ويحكم ثانيهما الأكاديميون فى مواجهة مشكلة لها جانبيها المهنى والعلمى ٠

ولعل من الأنسب هنا أن نتناول كل اتجاه من الاتجاهين بشيء من التحليل ، لنتبين من نتائجهما أيهما أعطى للمشكلة حقها وللمواجهة معها كل مضمونها وأبعادها ٠ ولنتعرف بعد ذلك أى الطرق يمكن أن نسلكه فى مواجهة هذه المشكلة التى نحن بصددها ٠

(أ) الاتجاه التقليدى للنظرة الواسعة :

يمثل هذا الاتجاه تمثيلا صادقا تلك الدراســـات الثلاث التى قدمها ادوارد بيرنز E. Bernays خلال سنوات ثلاث ٠ فقد ضمن كل دراسة منها فكرة معينة واحدة ، ومن مجموع الأفكار الثلاثة التى تضمنتها دراساته الثلاث ، تكونت النظرة الواسعة التقليدية لمشكلة الاعداد العلمى للممارسين بكل مضمونها وأهدافها ٠

وكانت الدراسة الأولى سنة ١٩٧٨ حول تعليم العلاقات العامة (٢٥) ٠ وتبين منها أنه يرى أن تركيز التعليم فى العلاقات العـــامة على المهارات الاتصالية كالكتابة الصحفية مثلا لا يكفى ، لأن هناك تطورات حـدثت فى المجتمع الأمريكى مثل الثورة التكنولوجية فى النقل والمواصلات والاتصال ، وهى ثورة جعلت العالم أكثر تعقيدا ٠ وهذه التطورات تفرض وجود متخصص اجتماعى ليساعد كل المنظمات فى المجتمع على أن تتوافق وتتكيف مع هذه التطورات ونتائجها ٠ ومهارات الاتصال التى تمكن الممارس من أن يجيد استخدام اللغة ومعانيها ليست كافية هنا لتحقيق هذا التوافق والتكيف ٠

ولكى نطور التعليم فى العلاقات العامة ينبغى أن تصبح العلاقات العامة علما تطبيقيا ٠ ومن خلال هذا التحول يمكن أن يطبق الممارسون نتائج العلوم الاجتماعية على كل مشكلة يواجهونها ، فيما يتعلق منها بدينامية الجماعة والفرد والسلوك ٠ وهى نتائج تنتمى الى علم النفس وعلم النفس الاجتماعى وعلم الأنثربولوجيا وعلم التاريخ ، وعلم الاقتصاد ، وغيرها ٠ وهذا يعنى أن دراسة الجماعات على ضوء هذه النتائج ينبغى أن تسبق أى استخدام

---

25. Bernays, E. "Education For Public Relations : A Call For Action." Public Relations Quartely, Fall, 1978, p. 18.

للكلمات ، ثم ان اقامة الواقع السليم فى العلاقات بين كل منظمة والجماعات التى تهمها يستفيد من نتائج هذه الدراسات · ومن المعروف ، كقاعدة فى العلاقات العامة ، ان اقامة الواقع السليم هو أساس قيام العلاقات العامة السـليمة ·

ويستطرد ادوارد بيرنز E. Bernays فى شرح وجهة نظره بقوله : أن هناك من يدعى بأن تعليم الممارسين للعلاقات العامة المهارات الاتصالية قائم على أساس أنهم يستخدمونها عندما ينتقلون الى مجالات العمل · لكن هذا الادعاء باطل · ذلك لأن الممارسين للجراحة لا يتعلمون فى كليـات الطب مسك المشرط والسكين قبل أن يتعلموا أساسيات المعرفة العلمية حول جسم الانسان ومجرى الدم وبناء الهيكل البشرى والنظام العصبى ، وما شابه ذلك · والتأكيد هنا على تعليم المهارات الاتصالية لممارس العلاقات العامة ينبغى أن يقارن بهذا المثال ·

والخطوة الأولى التى يقترحها لتنفيذ وجهة نظره هى أن تستقل العلاقات العامة عن اشراف اتحاد التعليم الصحفى ، لأنه لا يضم علماء فى العلوم الاجتماعية التى ينبغى أن تقوم على نتائجها العلاقات العامة كعلم تطبيقى ، وانما يضم خبراء فى شتى فروع الاتصال ، وهذا لا يحقق لهذا الاتحاد القدرة على تصور متطلبات تدريس العلاقات العامة من هذه الزاوية · ولكى تتحقق أهداف العلاقات العامة ومصالح جماهيرها ، ينبغى أن تعامل فى التعليم الجامعى معاملة جديدة ·

أما الدراسة الثانية ، فكانت سنة ١٩٧٩ · وتبين منها أنه يعرض فكرته السابقة ولكن من ناحية تدريبية · بمعنى أنه يطالب بتطبيق هذه الفكرة على الدورات التدريبية والمواد التى تدرس من خلالها للممارسين ، لكى يتكون من تطبيقها على التعليم الأكاديمى فى الجامعة والتعليم التدريبى فى المنظمات المهنية المختلفة وحدة اتجاه تحكم تدريس العلاقات العامة ، وتؤدى الى تخريج نوعية واحدة من الممارسين الذينتحتاج اليهم العلاقات العامة فى مواجهة التطورات التى تحيط بها داخل المجتمع الأمريكى (٢٦) ·

---

26. Bernays, E. "What Is Professional Development ?" Public Relations **Quarterly, Spring, 1979,** p. 20.

واما الدراسة الثالثة ، فكانت سنة ١٩٨٠ · واتجه فيها اتجاها آخر ، يكمل به اتجاهه خلال الدراستين السابقتين (٢٧) · فأكد فى بداية هـــذه الدراسة على أن المقررات التى تدرس فى العلاقات العامة من خلال أقسام الصحافة وادارة الأعمال لا تفى بالمتطلبات الحقيقية للعلاقات العامة · وأنه لكى تطور هذه المقررات ينبغى أن نعترف أولا بالعلاقات العامة كمهنـــة متخصصة ، وأن يصدر لها تشريعا ينص على ضرورة الحصول على ترخيص بالممارسة لكل من يرغب فى ذلك ، فعن طريق هذا الترخيص سوف تتحدد المواصفات العلمية والعملية والشخصية التى ينبغى توافرها فى الممارسين ·

ويرى ادوارد بيرنز E. Bernays فى دراسته هـــذه ، أن تعريف العلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية يستخدم كلمات تشبه معانيها فقاعات الصابون ، وأنها لذلك تعتبر ضحية لهذا الوضع الذى يعتبر سمة من السمات المميزة للمجتمع الأمريكى · ويضيف قوله : أنه بدون تعريف محدد وقاطع وبدون الترخيص بالممارسة ، فان مهنة العلاقات العامة سوف تظل مائعة ، حتى فى اصطلاحها المستخدم ، والذى تحل محله أحيانا اصطلاحات أخرى تعنيها فى مضمونها دون مسماها ، مثل الشئون العامة ، وعلاقات المجتمع وشئون الشركات ، وما شابه ذلك · وهذه الاصطلاحات لا تسىء فقط الى مفهوم العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، ولكنها تسىء الى ممارستها وأساليبها ، كما تسىء الى ممارسيها والى كيفية اعدادهم اعدادا علميا مناســـبا ·

ويستطرد ادوارد بيرنز E. Bernays انطلاقا من هذا التمهيد الى القول بأن تدريس العلاقات العامة من خلال أقسام الصحافة وادارة الأعمال أدى الى حدوث فجوة ثقافية بين ما يدرس بالفعل وما ينبغى أن يدرس ، مما أدى الى تخلف الاعداد العلمى للمارسين عن المتطلبات الحقيقية لمهنتهم ·

وكنقطة بداية لمعالجة هذا التخلف العلمى ، ينبغى أن تستقل العلاقات العامة بمراكز متخصصة من خلالها تدرس العلاقات العامة كعلم تطبيقى ،

---

27. Bernays, E. "Do Our Educational Facilities Meet Our Needs." Public Relations Quarterly, Winter, 1980, p. 18.

أى كمهنة تعتمد على نتائج العلوم الاجتماعية · ويصبح شأنها فى ذلك شأن مهنة الطب · وعلى ذلك ، لابد وأن تشمل المقررات التى تدرس نوعين من المعرفة العلمية ، أحدهما يتصل بدراسة نتائج العـــلوم الاجتماعية فى مجالات النفس والنفس الاجتماعى والانثروبولوجيا والاجتماع ، ســواء من حيث النظرية أو التطبيق · وثانيهما يشمل على المهارات الاتصالية فى شتى مجالاتها ، سواء ما يتصـــــل منها بوسائل الاتصـــــال الشخصى أو الجماهيرى · وبهذه الكيفية نحمى المهنة والمجتمع معا ·

وبهذه الدراسات العلمية الثلاث التى قدمها ادوارد بيرنز E. Bernays اكتملت ملامح تصور كامل قدمه هذا الباحث ، كتعبير عن اتجاه تقليدى يقوم على النظرة الواسعة الى مشكلة الاعداد العلمى للمارسين · انه يرى اقامة أقسام متخصصة فى تدريس العلاقات العامة ، ويرى أن تكون المقررات التى تدرس قائمة على أساس أن العلاقات العامة علم تطبيقى ، أى مهنة متخصصة تستخدم نتائج العلوم الاجتماعية الى جانب المهارات الاتصالية ، وبلا شك أن مقررات تدرس من هذه الزاوية ســـوف تكون مخالفة تماما لمقررات تدرس من زاوية أن العلاقات العامة شكل من الأشكال الصحفية أو الادارية كما هو قائم الآن · وبهذا يكون هذا الاتجاه التقليدى متكامل الملامح ومتكامل الزاويا ·

ولعل هذا الاتجاه يواجه مشكلة عند التطبيق تتمثل فى التساؤل حول نوعية النتائج التى يمكن أن تفيد العـــــلاقات العـــامة فى مجالات العلوم الاجتماعية المختلفة ؟ لكن هذه المشكلة واجهها المتحمسون لهذا الاتجاه ، التقليدى سنة ١٩٧٣ باقامة مركز يسمى بالمركز الدولى لبحوث العلاقات العامة والعـــــلوم الاجتماعيـــة ... International Public Relations Social Sciences Research Center · ومهمة هذا المركز ليست القيام بأبحاث فى العلاقات العامة والعلوم الاجتماعية كما يوحى المسمى الذى أطلق عليه·ولكن مهمته هى تحديد نوعية نتائج العلوم الاجتماعية التى يمكن أن يستفيد منها الممارسون للعلاقات العامة · وقد تحددت هذه النوعية فى مجالين اثنين : أولهما ، يتصل بالأساليب العلمية للبحوث · وثانيهما ، يتصل بالنتائج

التى تنتهى اليها العلوم الاجتماعية داخل اطار العـــــلاقات بين المنظمات وجماهيرها (٢٨) ٠

وأخيرا ، نستطيع أن نحكم على مدى الاستجابة للتصور المتكامل الذى يقدمه هذا الاتجاه التقليدى ، اذا عرفنا أنه مضى على أخـــر مقال نشره ادوارد بيرنز E. Bernays حوالى عشر سنوات ومضى على اقامة المركز الدولى للعلاقات العامة والعلوم الاجتماعية ما يقرب من سبع عشرة سنة ٠ ولاتزال المشكلة قائمة ، ولا تزال الدراسات حولها تتوالى ٠ مما يثير كثيرا من التساؤلات حول مدى الجدية التى تواجه بها المشكلات فى مجال العلاقات العامة ، حتى ولو كانت فى اطار تقليدى ؟!

(ب) الاتجاه المتطور للنظرة الواسعة :

لقد تبين أن الاتجاه التقليدى كان قاصرا رغم سعة نظرته الى مشكلة الاعداد العلمى للممارسين ٠ صحيح أنه نادى باستقلال العـــلاقات العامة بمراكز تعليمية متخصصة داخل الجامعات ، ونادى بأن تقوم العلاقات العامة كعلم تطبيقى ، تستمد من مضمونه المقررات الدراسية ٠ لكنه جاء أمام تحديد مضمون العلم التطبيقى قاصرا بدرجة يمكن القول عندها بأنه لم يقدم جديدا يذكر ٠ فقد تبين من دراسة روى ليفنجويل Roy Leffingwell التى سبق ذكرها ان ادوارد بيرنز E. Bernays نادى فى أول كتاب أصدره سنة ١٩٢٢ بأن دراسة العلوم الاجتماعية ذات أهمية حيوية لممارسة العلاقات العامة ٠ كما تبين من نفس هذه الدراسة أن رنسيس ليكرت Rensis Likert نادى سنة ١٩٥٢ بنفس الدعوة خلال محاضرة ألقاها فى المؤتمر السنوى لجمعية العلاقات العامة الأمريكية (٢٩) ٠

وجانب القصور هنا ليس فقط فى أن الدعوة الى قيام العلاقات

---

28. Leffingwell, R. "International Public Relations-Social Sciences Research Center Is Making Progress." Public Relations Quarterly, Fall, 1978, pp. 27-28.
29. Leffingwell, R. Ibid., p. 27.

العامة على نتائج العلوم الاجتماعية قديمة وأن بعض الممارسين طبقوها منذ زمن بعيد ، وان كان تطبيقا محدودا ، وانما أيضا لأن قيام العلاقات العامة على نتائج العلوم الاجتماعية لا يقيم علما للعلاقات العامة ، الا اذا اعتبرنا أن النباتات المتسلقة يمكن تصنيفها من بين النباتات ذات الكيانات المستقلة المتميزة ، اذ من أين يأتى لها استقامة الكيان واستقلاله اذا كانت عالة على غيرها ؟!

ان هذا القصور فى الاتجاه التقليدى يجعل نظرته الواسعة الى مشكلة الاعداد العلمى للممارسين نظرة ضعيفة منكسرة لا تكاد تصل بصاحبها الى أبعد من خطو قدميه ٠ومن هنا قامت دراسات الاتجاه المتطور لكى تركز على هذا القصور وتجد له علاجا ٠

ورغم ندرة هذه الدراسات ، الا أن هناك دراسة قام بها دوجلاس بيركهيـــد Douglas Birkhead فى بداية الثمانينات من هذا القرن ٠ ويمكن اعتبارها دراسة ممثلة لهذا الاتجاه المتطور ، لأنه أعطى للمواجهة مع مشكلة الاعداد العلمى للممارسين كل مضمونها ومغزاها وأبعادها (٣٠)٠

ولعل مما يعطى لنتائج هذه الدراسة أهمية خاصة ، أن الباحث وصف دراسته بأنها محاولة لتجنب السقوط الأكاديمى للعلاقات العامة بالنظر الى مستقبلها فى الجامعة نظرة جادة ٠ وهذا يعنى أن استمرار مشكلة الاعداد العلمى للممارسين كما هى خلال السنوات القادمة يمكن أن يؤدى الى طرد العلاقات العامة من الحرم الجامعى كمهنة غير مرغوب فى وجودها ، أو كمهنة لم تستطع أن ترتفع الى مستوى التطور العلمى للمهن الأخرى فى الجامعة ٠ وهذه هى نقطة الخطورة فى المشكلة التى نحن بصددها ٠

واذا انتقلنا الى تحليل هذه الدراسة ، وجدنا أن الباحث هنا يمهـــد بالربط بين الدراسات الجامعية والمهن المتخصصة ، حيث تبين أنه منذ نهاية

30. Birkhead, D. "Avoiding An Academic Fall : A Hard Look At Public Relations' Prospects On Campus." Public Relations Quarterly, Spring, 1981, pp. 17-19.

القرن التاسع عشر ارتبط نمو المهن المتخصصة بالجامعة ، لدرجة أنه يمكن القول معها أن ظهور الجامعة الحديثة مدين بدرجة كبيرة لنمو التعليم المهنى· فلقد تطورت الكليات الجامعية والمهن المتخصصة من خلال علاقة الاعتماد المتبادل والتأييد المتبادل ، وكانت مهنة الطب ومهنة المحاماة من أولى المهن المتخصصة التى نجحت فى ايجاد علاقة ارتباط بينها وبين التعليم الجامعى ·

ومع ذلك ، وجدنا الاتجاهات الجامعية تنقسم فى مواجهة هذه العلاقة بين المهن المتخصصة والتعليم الجامعى الى اتجاهين رئيسيين : أحدهما يريد أن يتحول التعليم الجامعى الى بوتقة للمعرفة العلمية ، بحيث يكون له مكانة مستقلة هامة فى المجتمع ، ومن هذه المكانة يقدم فكـــرا نظريا متطورا · وثانيهما ، ينظر الى التعليم الجامعى على أنه وسيط كيميائى ، من خلاله تنشط القدرات الفردية ، وبه تحكم المعرفة العلمية تطبيقاتها فى المجتمع · وبمعنى آخر ، يمكن القول : أن هذين الاتجاهين هما نفس الاتجاهين الذين سادا فى جامعاتنا فترة من الزمن · فهل يكون العلم للعلم ؟ أم يكون العلم فى خدمة المجتمع وقضاياه ؟

ولقد نجحت المهن المتخصصة فى علاقتها بالتعليم الجامعى ، عندما استطاعت أن تلتزم بتحقيق كلا الاتجاهين ، وتخدم أغراضهما · فلقد قدمت هذه المهن المتخصصة ، ليس فقط فرصا لتطويرها كمهن متخصصة لها أساليب ممارستها ومناهج عملها ، وانما قدمت أيضا مجالات للتحدى الفكرى تتطلب بحوثا وعمقا فى التناول والتحليل وايجاد الحلول واستخلاص النتائج ·

وعلى ذلك ، لا يمكن القول بأن قبول مهنة معينة كمجال يشمله التعليم الجامعى ، وتخصيص مكان لها بين المهن المتخصصة الأخرى ، معناه أنها فى حد ذاتها تستحق ذلك من الناحية الأكاديمية ، أو أنها تفى بمتطلبات الاتجاهين الرئيسيين للتعليم الجامعى · وانما معناه أن الباب فتح أمامها فقط لكى تدخل الى الحرم الجامعى · ولكى تثبت وجودها وأصالتها وأحقيتها بهذه المكانة يكون عليها بعد ذلك أن تقطع مشوارا طويلا ، لا تقدر عليـــه الا القليل من المهن المتخصصة الأصيلة ·

ولقد قدمت المقررات الدراسية الأولى فى العلاقات العامة فى الجامعة

منذ عشرات السنين · وكان دخولها الى الجامعة تاليا لدخول الصحافة· وارتبطت العلاقات العامة بالصحافة ارتباطا يثير السخرية ، ويلقى بظلال على طبيعة العلاقات العامة كمهنة متخصصة · ولذلك ، كان عليها ألا تكتفى بدخولها الى الجامعة فقط ، وانما كان عليها أن تطور من استفادتها من وجودها فى بيئة أكاديمية تتسم بالتحدى ·

ان البيئة الأكاديمية الجامعية تتفاعل فيها منذ سنوات متغيرات مؤثرة على مستقبل اتجاهات التعليم الجامعى · ولعل أهم هذه المتغيرات ، أنه لم يعد مقبولا أن تركز الجامعة على تعليم طلبتها الأساليب المهنية وأن تعدهم لذلك فقط ، وانما ينبغى التأكيد بدرجة أكبر على الناحية العقلية بتطوير اهتماماتهم الذهنية وشحذ قدراتهم الفكرية فى المجالات التى يتخصصون فيها · وأهم هذه المتغيرات أيضا ، أن نمو المقررات الدراسية من الناحيتين الكمية والنوعية لم يعد كافيا ، وانما ينبغى أن يكون هـــذا النمو الكمى والنوعى مبنيا على وجود مضمون من المادة العلمية يلائم انجازات العلوم الاجتماعية والانسانية والادارية ومتطلباتها · أما المقـــررات التى تستعير مادتها العلمية من علوم أخرى ، فانها تعتبر فائضا وحشوا لا طائل منهما ولا فائدة · وبالتالى ، فان الأقسام والكليات التى تسير بطريقة تقليدية ولا تطور مادتها العلمية ، سوف تعتبر أقساما وكليات من الدرجة الثانية ·

وبالنسبة للعلاقات العامة ، نجد أن مكانتها فى الجامعة تتعرض لخطر كبير ، لأنها مطالبة بأن تتطور بأكثر من قدرتها على التطور ، لكى تثبت أنها تسير من الناحية العلمية بأسرع مما يتطلبه تطورها المهنى · ولعل مما يزيد حساسية الموقف أن التطور المطلوب ليس فقط فوق قدرتها ، ولكنه تطور يساير المتغيرات التى تتفاعل داخل البيئة الأكاديمية الجامعية · أى ليس تطورا يستمد عناصره من الاعتماد العاجز على العلوم الاجتماعية ، وانما تطور يقوم على القدرات الذاتية المتخصصة للعلاقات العامة · وهذا مكمن التحدى أمام مستقبلها فى الوسط الجامعى ·

ويرى الباحث هنا أن صلة العلاقات العامة بالتعليم الجامعى ينبغى أن تستند الى اتحاد مهنى قوى يدعم وجودها فى المجتمع ، كما هو الحال فى مهنة الطب أو مهنة المحاماة حيث تعتمد كل منهما على اتحاد نقابى قوى،

هذا من ناحية ، ثم أن تكون مستعدة لمواجهة متطلبات تطوير المهنة الى جانب متطلبات تطوير التعليم الجامعى ، وهذا من ناحية ثانية · ويختم الباحث دراسته بقوله : أن قبلة الموت للعلاقات العامة فى الجامعة هى أن تظل نمطية تقليدية · وعليها أن تقبل واقعها الحالى كمشكلة أساسية تتطلب مواجهة حاسـمة ·

ومن الطبيعى أن نستنتج من هذه الدراسة ، أنه اذا استطاعت العلاقات العامة أن تجد طريقها كعلم مستقل ومتميز وله مادته العلمية المستقلة والمتميزة والمتطورة ، فان هذا سوف يستتبعه استقلالها بقسم خاص ، وبمقررات دراسية أكثر تطورا · ويكون الباحث هنا ، قد قدم لنا مواجهة شاملة مع مشكلة الاعداد العلمى للممارسين ، عندما قدم لنا مواجهة مع المضمون الحقيقى لهذه المشكلة ، وان كان لم يستطع أن يقدم الكيفية التى يمكن بها أن تتحقق هذه المواجهة · انه فقط أشار الى أهميتها وضرورتها ، ولكنه لم يفصـل بالقول ، فى كيفية تطبيق ما ذهب اليه · وفى تقديرنا أن هذا راجع الى أن هذه الكيفية لا تحتاج فقط الى مقال صغير ، وانما تحتاج الى دراسات واسعة ومستفيضة ، ليس مكانها بالتأكيد هذه الدورية المحدودة التى نشر بهـا دراسته المحدودة ·

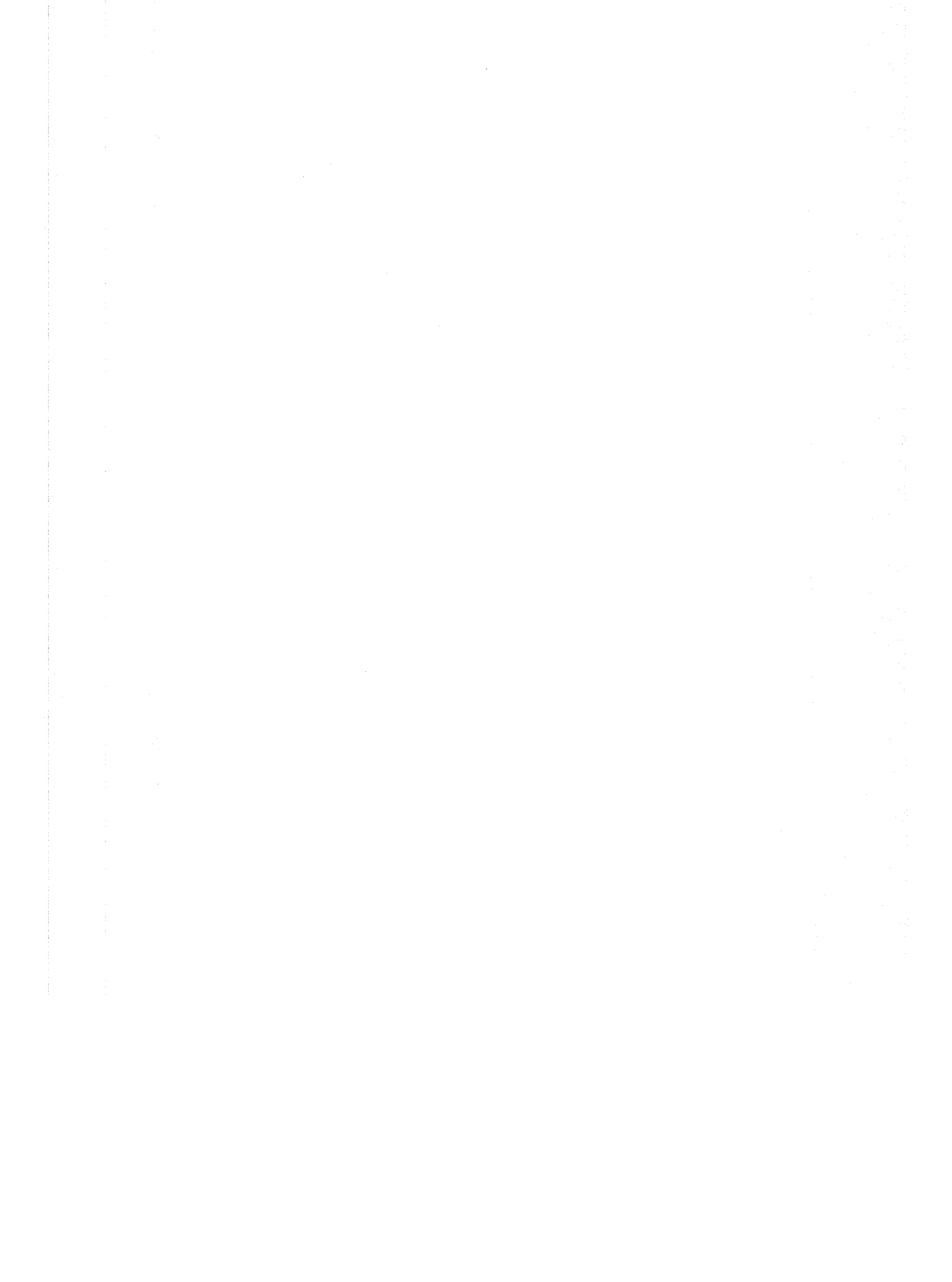
★ ★ ★

وخلاصة القول هنا ، أن مواجهة مشكلة الاعداد العلمى للممارسين مواجهة جزئية لا تجدى ولا تفيد ، فالمشكلة كل متكامل ، وكل جانب منها يؤثر فى الجوانب الأخرى ، ويتأثر بها · ومن ثم ، فان المواجهة الشاملة التى تقوم على زاوية تستوعب مضمون المشكلة ومغزاها وأبعادها ، هى المواجهة الايجابية والفعالة فى مواجهة هذه المشكلة ·

ولقد وضح ، أن نقطة البداية فى هذه المواجهة الشاملة ، هى تطوير مضمون المادة العلمية التى تنقسم بعد ذلك الى مقرات دراسية ، تستقل بقسم خاص يدرسها · وتطوير مضمون المادة العلمية يتطلب اعترافا من الممارسين والباحثين ، بأن العلاقات العامة ليست مهنة متخصصة تقتات من نتائج العلوم الاجتماعية ، وانما هى علم تطبيقى مستقل ومتميز ، له جانبه المهنى التطبيقى ، وله أيضا جانبه العلمى المتخصص ·

ثم يلى ، هذا الاعتراف محاولات علمية جادة لتكوين التراث العلمى المستقل والمتميز للعلاقات العامة ، ليكون لها بعد نجاح هـــذه المحاولات المعرفة الأساسية التى تقوم على النظريات والقوانين المتخصصة والتى تخدم الجانب التطبيقى وتثريه ٠

ان الطريق طويل وشاق ، ولكن الطريق مهما طال وصعب يبدأ بخطوة ٠ أما أن نبقى مترددين ومنقسمين بين أنفسنا وسط تيارات من التغير تكاد تعصف بوجود العلاقات العامة فى الجامعة ، بل وبوجودها أيضا فى المجتمع، فهذه هى المجازفة التى سوف يكون الممارسون والباحثون مسئولين عنها أمام التاريخ ٠



الفصـــل الثــالث :

مشـــكلة اختيـــار الممارســـين

تعتبر زيادة أعداد الممارسين بأى مهنة من المؤشرات القوية على مدى التطور الذى وصلت اليه هذه المهنة أو تلك ، وعلى مدى حاجة المجتمع اليها، وعلى مدى عمق جذورها الاجتماعية ، خاصة اذا اقترنت بهذه الزيادة نوعية أفضل • وما ينطبق هنا على كل المهن التخصصة ، ينطبق أيضا على العلاقات العامة •

واذا أخذنا الولايات المتحدة الأمريكية ، كمثال تطبيقى • تبين فى دراسة متخصصة عن أوضاع العلاقات العامة بها(١) ، أن عدد الممارسين بلغ فى عام ١٩٥٠ حوالى ١٩٠٠٠ وارتفع عددهم فى سنة ١٩٦٠ الى حوالى ١٤١ر٣١ ثم ارتفع سنة ١٩٧٠ الى ٧٥ر٨٥٢ وفى سنة ١٩٨٠ وصل عددهم الى ١٩٦٠٠٠ وينتظر أن يرتفع هذا العدد فى سنة ١٩٩٠ الى ١٧٢٠٠٠ •

وينتشر هذا العدد من الممارسين للعلاقات العامة فى مجالات عديدة • وفى أماكن كثيرة ، لكنهم يتمركزون فى المدن الرئيسية ، خاصة نيويورك وكاليفورنيا تليهما تكساس وأوهايو والينوى وبنسلفانيا • وأهم المجالات التى يعملون بها المنظمات الصناعية والتجارية ، حيث تستوعب حوالى ٥٠٪، وتليها المستشفيات التى تستوعب حوالى ٢٠٪ ، ثم نسبة ضئيلة تصل الى حوالى ٥٪ فى كل من الاتحادات والمؤسسات التعليمية وأجهـــزة الحكومة الفيدرالية والأجهزة المحلية فى الولايات المختلفة • وهناك ١٥٪ من اجمالى الممارسين يعملون فى وكالات الاعلانات والشركات والمكاتب الاستشارية فى العلاقات العامة •

وتشير هذه الدراسة الى الناحية التعليمية للممارسين ، فنجد أن حوالى ٢٥٪ منهم حاصل بالفعل على شهادة الماجستير ، وأن حوالى ٣٪ منهـم حاصل على شهادة الدكتوراه • أما عن التخصص العلمى ، فنجد هناك تنوعا ملحوظا ، حيث أن حوالى ٤٠٪ منهم تخصصوا فى الصحافة ، الى جانب نسب أخرى تخصصت فى ادارة الأعمال واللغات والاتصال الجماهيرى ، مع ملاحظة أن عددا من المنتمين الى هذه التخصصات أخذت مقرات فى العلاقات

---

1. Cutlip, S. & Center, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 7th edition, 1985, pp. 58-64.

العامة ٠ وهذا يعنى أن حصول نسبة كبيرة على شهادات عالية ، لا يعنى بالضرورة أنها شهادات متخصصة فى العلاقات العامة ٠

واقترن بزيادة أعداد الممارسين للعلاقات العامة ، زيادة فى دخول الاناث الى هذه المهنة . فقد بلغ عددهم عشر الممارسين فى سـنة ١٩٦٨ وارتفعت هذه النسبة الى سبع الممارسين فى سنة ١٩٧٥ ، وتصل هذه النسبة الآن الى خمسى الممارسين ، أى ٤٠٪ من عددهم البالغ فى سنة ١٩٩٠ حوالى ١٧٢٠٠٠ ممارس ٠

كما اقترن بهذه الزيادة فى أعداد الممارسين زيادة مرتباتهم ، وان كانت هذه الزيادة ليست متساوية فى جميع المجالات التى يعملون فيها ٠ فمثلا ، نجد أن أعلى المرتبات يحصل عليها العاملون فى الشركات الاستشارية للعلاقات العامة والمنظمات الاقتصادية الصناعية منها والتجارية ، وأخفض المرتبات يحصل عليها العاملون فى المؤسسـات الاجتماعية غير الهادفة للربح والمستشفيات وأجهزة الحكم الفيدراليـة والمحلية ٠ ومع ذلك يلاحظ ارتفاع المستوى المادى للممارسين بصفة عامة ٠

ولكى نكمل ملامح الصورة التى عليها الممارسون للعلاقات العامة فى الولايات المتحدة كمثال تطبيقى نستعين هنا بدراسـة أخرى ، قام بهـا روبرت ريلاى R. Reilly ، وجاء فيها : ان طرق الدخول الى مجال العمل فى العلاقات العامة ليست متسـقة ٠ وطبقا لمـا حـددته دورية Public Relations Journal نجد أن هنـاك طريقتين أمام المبتدئين وتعتبران أهم هذه الطرق وأكثرها شيوعا ٠ أولاهما ، أن يدخل الخريجون من الكليات المختلفة الى المهنة مباشرة ، سواء كانوا متخصصين فى الصحافة أو اللغات أو العلاقات العامة أو ادارة الأعمال ٠ وهذه التخصصات المختلفة تمثل خلفيتهم الأكاديمية ٠ وثانيهما ، أن ينتقل الممارس من وظيفة من وظائف الاتصال الى مهنة العلاقات العامة ، بمعنى أن تكون له خبرة سابقة فى مجال الاتصال ٠ ومن خلال هاتين الطريقتين يدخل ثمانية ممارسين من كل عشرة ممارسـين ٠

وفى نفس هذه الدراسة نجد أيضا أن الاختيار بين المرشحين للعمل

بالعلاقات العامة ، لا يتم دائما بطريقة علمية • فغالبية المنظمات لا تزال تستخدم البديهة عند اختيارها من بين المرشحين ، ولا تعتمـــد على أية اختبارات عملية ، كاختبارات اللغة أو التحــــرير مثـــلا • أما الشركات الاستشارية فى مجال العلاقات العامة ، فانها تفضل دائما أن تختار موظفيها من ذوى الخبرة السابقة فى وظائف الاتصال ، والتى قد تصـــل الى ست سنوات (٢) •

وهناك دراسة ثالثة حول هذه النقطة الأخيرة قام بها أ•و• برودى E. Brody وتبين منها أن هناك طريقتين مصطلح عليهما : أحداهما ، يكتفى فيها بالنظرة الى الخلفية العلمية للمرشح • وثانيهما ، تعتمد اعتمادا أساسيا على المعلومات الشخصية والمهارة الفنية للمرشح • وقد تستعمل الطريقتان معا أحيانا ، وهذا يتوقف عادة على طبيعة المنظمة التى تجرى مسابقة التعيين بين المرشحين للعمل فى العلاقات العامة بها • أما الشركات الاستشارية فى العلاقات العامة ، فانها تهتم بالطريقة الثانية أساسا ، وهى التى تعتمد على المعلومات الشخصية والمهارات الفنية • وهذه الطريقة تتيح لها فرصة الاختيار من بين تخصصات علمية واسعة • وتقدم برامج تدريب للموظفين الجدد عندها لسد النقص فى معرفة المرشح بالعلاقات العامة (٣)

ومما يزيد من قتامة هذا الجانب من صورة الممارسين ، ان الكليات والمعاهد التى تدرس العلاقات العامة كجزء من برامجها ، لا تشترط فيمن يريد أن يتخصص فى العلاقات العامة أية شروط مسبقة ولا أية معلومات مسبقة ، حتى أن هناك دراسة أجراها أحد الأساتذة على عينة من الطلاب الجدد فى احدى كليات الصحافة والذين يريدون التخصص فى العلاقات العامة ، وتبين منها ضحالة معلوماتهم عن العلاقات العامة بدرجة سيئة للغـــاية (٤) •

---

2. Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1981, pp. 290-292.
3. Brody, E. "What Is a Public Relations Graduate ?" Public Relations Quarterly, Summer, 1988, p. 14.
4. Martinson, D. "How Future Practitioners Define Public Relations". Public Relations Quarterly, Spring, 1981, pp. 21-22.

فمن أمثلة التعريفات التى قالها هؤلاء الطلبة ، ان العلاقات العامة هى فرع من فروع ادارة الأعمال وهى تحاول أن توجد علاقة طيبة بين الشركة والمستهلك . ومنها أيضا ، أن العلاقات العامة هى حقل يعمل فيه الناس مع بعضهم ، وهذا الحقل واسع ويمكن أن يشمل كل أشكال العمل . ومنها كذلك، أن العلاقات العامة هى عبارة عن شخص يعمل من أجل مؤسسة تستهدف الربح أو لا تستهدف الربح ، ويحاول أن يغرى الناس على استخدام ما تبيعه هذه المؤسسة . والأمثلة المشابهة كثيرة وكلها تؤكد على فهم سيء للعلاقات العـــامة .

أضف الى ذلك ، أن هناك دراسة أخرى زادت أكثر من قتامة هذا الجانب من صورة الممارسين أو الذين سيمارسون مهنة العلاقات العامة . وهذه الدراسة قام بها ادوارد بيرنز E. Bernays ، وجعل عنوانها صارخا ، حيث جاء فيه : دعونا نطرد غير القادرين وغير المؤهلين من العلاقات العامة. وفى هذه الدراسة أكد ادوارد بيرنز E. Bernays على أن الجمعيات المهنية للعلاقات العامة لا تجرى أية اختبارات مهنية ، وأنها تقبل عضوية الممارسين بدون أن تجرى لهم اختبارات تتأكد بها من وجود المواصفات اللازمـــة (٥) .

والملامح الكاملة لهذه الصورة التى عرضناها عن الممارسين للعلاقات العامة فى الولايات المتحدة الأمريكية ، تقول بكل وضوح أن عدد الممارسين زاد زيادة مطردة فى كل المجالات ، وزادت أحوالهم المادية تحسنا ، وتطورت الكليات والمعاهد التى تعدهم ، وهذه كلها مؤشرات ايجابية على تطور مهنة العلاقات العامة فى هذا المجتمع . لكن هـــذه المؤشرات الكمية الايجابية لا تقترن دائما بالنوعية المطلوبة لممارسة مهنة العلاقات العامة .

ذلك لأن طرق اختيار الدارسين ، وهم الجيل الجديد من الممارسين ، الى جانب طرق اختيار المرشحين لممارسة العلاقات العامة فى كل المجالات ، لا تأخذ فى اعتبارها حقيقة هامة ، وهى أن العلاقات العامة ، شأنها شأن

5. Bernays, E. "Let's Exclude The Incompetent and Unqualified From Public Relations". Public Relations Quarterly, March, 1985, p. 31.

المهن الاتصالية الأخرى كالصحافة والاذاعة ، تتطلب فيمن يمارسها استعدادات طبيعية معينة الى جانب التحصيل العلمى والخبرة العملية · وبمراجعة بسيطة الى طرق الاختيار التى تقوم بها المنظمات المختلفة ، والتى أشرنا الى أهمها ، يتبين بوضوح غياب هذه الحقيقة الهامة . فهى لا تؤكد فى أحسن حالاتها الا على الخلفية العلمية أو المهارة الفنية والمعلومات العامة ، وهذه كلها أمور تدخل فى مجال التحصيل العلمى والخبرة الفنية أو العملية ·

أما الاستعدادات الطبيعية عند المرشح لممارسة العلاقات العامة ، فهى مستبعدة تماما ، اما لأنها من الأمور التى تجهلها أو تتجاهلها المنظمات المختلفة والمعاهد والكليات العلمية أو أنها مكلفة أو أنها من الصعب اجراؤها من الناحية العلمية ، وكلها احتمالات تتطلب تمحيصا ودراسة لمعرفة الأسباب الحقيقية وراء غياب هذه الحقيقة ، والتى دفعت خبيرا قديما فى العلاقات العامة مثل دوارد بيرنز E. Bernay الى أن يصيح بأعلى صوته : دعونا نطرد غير القادرين وغير المؤهلين من مجال العلاقات العامة ·

توصيف المشكلة وأبعادها :

لا نستطيع القول بأننا أمام مشكلة حقيقية فى مجال معين الا اذا كان للمشكلة حجم ووجود فعال داخل المجال الذى تنتسب اليه ، وهى بثقلها وتفاعلاتها تفرز سلبيات تسىء الى مجالها والى المنتمين اليه ، والى النتائج التى يصلون اليها ، والى موقف المجتمع منهم ومن مهنتهم · وهذا يعنى بصفة عامة ، أنه اذا وجدت هذه الافرازات السلبية ، فاننا نضع أيدينا على جرح عميق فى جسم المهنة ، وأن هذا الجرح يحتاج الى علاج ، وعلى درجة خطورة الجرح تكون الحاجة الى العلاج · وبغير هذا لا نستطيع الادعاء بوجود مشكلة معينة ·

وبادىء ذى بدء ، نجد أن أى مهنة تحترم وجودها فى المجتمع لا يدخلها الا القادرون عليها والمؤهلون لها طبيعيا وعلميا وفنيا وخلقيا ، واذا نقص شرط واحد رفض المرشح · بل ان هناك مهنا متخصصة اكتسبت قدما ثابتة فى المجتمع ، واكتسبت احتراما بالغا بين المتعاملين معها ، هذه المهن المتخصصة لا تقبل فى معاهدها وكلياتها ولا فى منظماتها المهنية

بالاضافة الى مجالات العمل بها الا من تتوفر فيه كل الشروط والمواصفات اللازمة لممارستها · بمعنى أنها تحكم كل المنافذ المؤدية اليها احكاما تاما حتى لا يتسرب منها غير القادرين أو غير المؤهلين · واذا حدث ، وهذا فى أضعف الحالات ، نجد أن قوانين ممارسة المهنة كفيلة بطردهم خارجها ·

فأين تقف العلاقات العامة من هذه المهن المتخصصة التى اكتسبت الأصالة والاحترام والتقدير ؟! لنأخذ بعض الدراسات العلمية التى تعرضت لأوضاع مهنة العلاقات العامة كأمثلة توضيحية للاجابة على هذا التساؤل ففى دراسة لدافيد فن D. Finn سنة ١٩٦٠ قال فيهـــا : ان كثيرا من المفكرين اليوم لا يوافقون على قيمة العلاقات العامة · فبعضهم يقول أنها تسهم فى الكلفة والتصنع اللتين تميزان هذا العصر ، وذلك بتأكيدها على الآثار التى تخلفها الأعمال الحسنة بأكثر من تأكيدها على قيمة هذه الأعمال ذاتها · ويضيف بأن العلاقات العامة فى نظر فريق من الناس ذات طبيعة سحرية حيث يمكن استخدامها دواء لكل داء ، بينما هى فى نظر فريق آخر ليست الا أضحوكة ، كما أنها فى نظر فريق ثالث عمل ذو طبيعة شيطانية ويدخلونها فى باب الاقناع الخفى أو المستتر · ولكن بعض الذين يمارسونها بالفعل يرون أنها لا تتصف بأى من الصفات السابقة ، وانما هى محاولة منظمة للتعاون مع الجماهير ذات المصلحة المشتركة مع منظمـــة معينة · ويلاحظ · هنا أنه أكد على أن هذه الحالة الأخيرة تتحقق نتيجة لجهود بعض العاملين وليس جميعهم ، وهذا يؤكد أن المهنة تسربت اليها أعداد كبيرة من غير القادرين وغير المؤهلين ·

وهناك من الشواهد ما يأكد على أثار ونتائج هذا الوضع ، فقد قال فى مكان آخر من دراسته المشار اليها ، اننا لا نستطيع أن ننكر أن هناك شركات كثيرة حققت نجاحا ملحوظا بدون الاستعانة بأنشطة العلاقات العامة· ونحن لا نستطيع أن ننكر أيضا أن هناك شركات أوقفت نشاط العلاقات العامة بها قبل أن يكتمل ، ومع ذلك ، لم يترتب على ذلك أثار ضارة بأى شركة منها · وهذه الشواهد دفعت الكثيرين الى التشكيك فى قيمـــة العـــلاقات العـــامة (٦) ·

---

6. Finn, D. Public Relations and Management. New York : Reinhold Co., 1960, pp. 1-5.

وبالتالى ، فان هناك من علماء الادارة من يعتبرها نشاطا ثانويا · ففى دراسة للباحث الأمريكى فرانكلين مور F. Moore سنة ١٩٦٤ تبين منها أنه يرى أن العلاقات العامة من الادارات المرغوب فيها فقط داخل الجهاز الادارى لأى منظمة · ولكنها ليست من الادارات التى لوجودها ضرورة قصوى ، مثلها فى ذلك مثل الحاجة التى نحس بها نحو امتلاك سيارة أو أكل قطعة من الحلوى ، انها أشياء مرغوب فيها ، ولكنها ليست ضرورية (٧) ·

بل ان هناك ما هو أسوأ من ذلك · فقد لاحظ لورانس نولت L. Nolte فى دراسة له ، أن هناك منظمات ومؤسسات تمادت فى تجاهلها لقيمة العلاقات العامة ولحقيقة دورها ، فأطلقت عليها اصطلاحات أبسط ما يقال عنها أنها تحط من قدرها (٨) ·

فهل هناك وضع سيء لمهنة متخصصة كذلك الوضع الذى تعانى منه العلاقات العامة · لقد انتقلنا بالدراسات التى استشهدنا بها من الستينات الى السبعينات من هذا القرن ، لنعطى للأدلة التى نقدمها هنا بعدا زمنيا هاما، وكلها تؤكد على أن العلاقات العامة تعيش وضعا مترديا ومهينا ·

وهل يمكن أن نرجع كل هذه التفاعلات والافرازات السلبية الى مشكلة صعوبة اختيار الممارسين لهذه المهنة بالكيفية التى صورناها ؟ ولكى نجيب على هذا التساؤل نستشهد هنا أيضا بدراسة ثالثة قام بها روبرت ريلاى R. Reilly سنة ١٩٨١ ، وهى تصلح امتدادا تاريخيا لفترة الثمانينات لما سقناه من أدلة فى الستينات والسبعينات ، كما تصلح تصويرا لبيان العلاقة الوثيقة بين المشكلة التى نحن بصددها والافرازات والتفاعلات السيئة التى انتهت بالعلاقات العامة الى هذا الوضع السيء ·

فقد بدأ روبرت ريلاى R. Reilly دراسته بقوله : : ان العلاقات العامة تكون مهنة عندما تمارس ممارسة صحيحة · فهى تتطلب مهارات

---

7. Moore, F. Management; Organization & Practice. New York: Harper, 1960, pp. 435-485.
8. Nolte, L. Fundamentals of Public Relations. New York : Pergamon Press, 1974, pp. 52-55.

وقدرات كثيرة مثل المهن الأخرى · انها تستطيع أن تؤثر على المجتمع تأثيرا ايجابيا بعرض وجهات نظر المنظمات الاجتماعية عرضا عميقا ، وتستطيع أن تهدىء الخلافات فى الرأى ، وأن تقضى على الشائعات الضارة ، وأن تنمى عادات صحية سليمة ، وأن تحاور حوارا أمنا ، وأن تحرز انجازات سياسية كبيرة · انها تستطيع أن تكون مجزية لمن يمارسها ، وهامة لمن يستعملها وضرورية لجماهيرها · لكن كل هذه الآمال تعتمد بالطبع على من يعمل بها من حيث نوعيتهم ومعرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم على الحكم ، لأنه بدون هذه القدرات والصفات ، يمكن أن تصبح العلاقات العامة لعنة عصرنا · وهى غالبا الآن ذات صورة سلبية (٩) ·

أن عبارة روبرت ريلاى R. Reilly لا تعنى الا شيئا واحدا ، وهو أن ما حدث لمهنة العلاقات العامة وما تعانيه من وضع سىء يعود الى ضعف ممارسيها · ان ما يحتاجون اليه هو الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة والمعرفة أو العلم والخبرة الفنية أو العملية ، وطالما أن كثيرا من المنظمات تركز فى الاختيار من بين المرشحين للعمل بالعلاقات العامة بها على الخلفية العلمية والخبرة العملية ، وما دام الوضع لا يزال سيئا رغم ذلك ، فان السبب يكمن تلقائيا فى عدم توفر الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصـــة ·

وبالتالى ، فان مشكلة صعوبة اختيار الممارسين الذين تتوفر فيهم هذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة ، هى التى أوصلت العلاقات العامة الى هذا الوضع السىء الذى يقلل من قيمتها كمهنة متخصصة ، بكل ما أفرزته من تفاعلات سلبية · وهذا يعنى أن هذه المشكلة حاضرة حضورا مؤثرا ، ولها ثقلها ووزنها ، طالما أن لها كل هذه السلبيات · وهذا يؤكد أننا فى مواجهة مشكلة حقيقية تتطلب توصـــيفا عميقا ومحـــاولة أصيلة لمواجهتها ، اذا أردنا أن نعيد للعلاقات العامة كرامتها وسمعتها كمهنـــة متخصصة لها مكانتها فى المجتمع ·

---

9. Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1981, p. 1.

نوعية الاستعدادات والقدرات الخاصة محور المشكلة :

ان تحديدنا لموضوع المشكلة هنا بأنه يدور حول صـــعوبة اختيار الممارسين ، وليس حول استحالة هذا الاختيار ، وتحديدنا لمحور موضوع هذه المشكلة بأنه يتركز فى تجاهل الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة عند الاختيار من بين المرشحين ، سواء للدراسة والتخصص أو للعمل أو لعضوية الجمعيات المهنية ، يعنى هذا كله أن هذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة لها أهمية بالغة لمن يعمل بالعلاقات العامة ، لدرجة أن تجاهلها يمكن أن يؤدى الى افرازات سلبية مؤثرة على المهنة كلها · كما يعنى هذا كله أن هذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة يمكن أن توجد فى بعض الناس ، ولا توجد فى الآخرين ، ومن هنا كانت الأهمية القصوى للاختيار العلمى من بين المرشحين سواء فى حالة التخصص الدراسى أو الالتحاق بالعمل أو الانضمام لجمعية مهنية ·

فما هى هذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة التى لها كل هذه الأهمية القصوى ؟ وهل هى وحدها المطلوبة كمواصفات أساسية فيمن يريد العمل بالعلاقات العامة ؟ وهل وجودها يغنى عن بقية المواصـــفات الأساسية ان وجدت ؟! ان الاجابة على هذه التساؤلات تعطينا تصورا واضحا للمحور الرئيسى لمشكلة صعوبة اختيار الممارسين كما استهدفنا هاهنا ·

بادىء ذى بدء ، يمكن القول أن الباحثين أجمعوا على ضرورة توفر عدد من المواصفات الأساسية من بينها تلك الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة · ولكى نوضح هذا الاجماع فيما نعرض من الدراسات التى نستشهد بها ، نستطيع أن نقسم هذه المواصفات الأساسية الى ثلاثة أنواع رئيسية : أولها ، يسمى بالاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة · ثانيها ، يسمى بالخلفية العلمية أو التحصيل الدراسى العام والمتخصص · ثالثها ، يسمى بالخبرة الفنية أو العملية فى مجالات العلاقات العامة وما يتصل بها من مجالات الاتصال ·

ولقد ذكرنا الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة كنوع أول ، لأن هذا يعنى ترتيبها من حيث الأهمية ، فمن المنطقى القول بأنها تحتل المكانة الأولى ، لأن وجودها شرط أساسى وجوهرى لا يمكن اغفاله · بمعنى أن يكون

الممارس للعلاقات العامة يملك قدرات خاصة أولا ، ثم يدعمها بالدراسة ثانيا ، ثم يصقلها بالخبرة العملية ثالثا · وهذه العلاقة هى التى تعطى لهذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة أهميتها القصوى ·

ولنبدأ بالاستشهاد بعدد من الدراسات العلمية التى تؤكد ما ذكرناه · ففى الدراسة التى قام بهــا بات باومان P. Bowman ونايــل أليس N. Ellis تناولا ضرورة توفر المواصفات الأساسية التى حددناها بأنواعها الثلاثة كشروط للانخراط فى العمل بالعلاقات العامة · فقد أكدا على أن رجل العلاقات العامة يحتاج الى القدرة على الحكم أو اصــدار القرارات والقدرة على المبادأة والقدرة على المثابرة · وهو لا يستطيع أن ينجح فى عمله بدون هذه القدرات الشخصية ، التى يولد مزودا ببعضها ، ويكتسب البعض الآخر بالجهد والخبرة · كما ينبغى أن يضيف الى هــذه القدرات الشخصية ما يمكن أن يكتسب بالقراءة المستمرة والكتابة الدائمة والتمرين الدائب ، الى جانب التحصيل الدراسى المتخصص والمنتظم · ويلاحظ هنا أنه بدأ بالقدرات الخاصة ، ثم تلاها بالخبرة العملية ، وانتهى بالدراسة العلمية · ولا شك أن الخبرة تلى الدراسة ولا تسبقها (١٠) ·

وفى دراسة أخرى ، قام بها اسكوت كتليب S. Cutlip وألان سنتر A. Center اعترض الباحثان على اطلاق صفة المهنة المتخصصة الكاملة على العلاقات العامة لعدم اكتمال الأركان الأساسية اللازمة لذلك · ثم حددا متطلبات النجاح فى العمل بها فى مواصفات أساســية تتوزع على الأنواع على الأنواع الثلاثة التى حددناها · وهذه المتطلبات هى : اكتساب مهارات الاتصال والمعرفة بوسائله وبعلم الادارة ، وامتلاك القدرة على حل المشكلات وحب الاستطلاع والدافع الشــخصى ، وغيرها من المواصــفات الأخرى التى ذكرها الباحثون ، مثل القدرة على صنع القرار وتحمل المسئولية الى جانب معرفته بالكيفية التى يجرى بها العمل فى المنظمات ، ومعرفته الواسعة بالأحداث الجارية ، ومهارته فى الكتابة والاقناع · ومن الواضح

10. Bowman, P. & Ellis, N. Manual of Public Relations. London : Heinmann, 2ed. edition, 1982, pp. 275-278.

هنا أن المواصفات هنا لا تخضع لترتيب معين · غير أنهما يؤكدان على أن هذه المواصفات لا يمتلكها الا بعض الممارسين فقط (١١) ·

وفى دراسة ثالثة ، يعدد روبرت ريلاى R. Reilly هذه المواصفات الأساسية ، بعد أن يعترف بأن الممارسين للعلاقات العامة يختلفون فى مدى امتلاكهم لهذه المواصفات التى تتكون من عشر صفات أساسية ، هى : القدرة التنظيمية ، والقدرة على الحكم أو اصدار القرارات والمهارات الاتصالية وامتلاك عقل مفتوح ، بمعنى القـدرة العقليـــة على التكيف مع المتغيرات الخارجية المحيطة به ، بالاضافة الى القدرة على الفهم والاستيعاب ، والقدرة على التجديد ، وأن يكون ذا شخصية متكاملة ، وعلى معرفة واسعة ، وقادرا على الزعامة · واذا راجعنا هذه المواصفات الأساسية العشر يسهل علينا أن نوزعها على الأنواع الثلاثة الرئيسية ، وان كانت مذكورة هنا بشكل غير مرتب أو منظم (١٢) ·

وفى دراسة رابعة وأخيـــرة ، يحدد ســـــام بـــلاك S. Black وملفن شارب M. Sharpe هذه المواصفات الأساسية بطريقة أكثر تفصيلا· فمن ناحية الاعداد العلمى ، يتلقى الطلاب تحصيلا علميا لقررات متعددة فى العلوم الاجتماعية والادارة والاتصال الى جانب العلاقات العامة ، وعليهم أن يكونوا خلفية علميـــة فى مجـــالات الأنثروبولوجيا والاجتماع والنفس والسياسة والقانون واللغة والفن · ومن ناحية القدرات الخاصة ، عليهم أن يمتلكوا القدرة على الفهم والقدرة على التنظيم والقدرة على الحكم واصدار القرارات والخيال الواسع ورباطة الجأش والعقل المفتوح والمثابرة والمرونة، وما شابه ذلك · أما من ناحية الخبرة الفنية أو العملية ، فعليهم أن يملتكوا القدرة على الكتابة والتعبير ، والقـدرة على الخطابة ، والقـــدرة على الاقناع(١٣) · ولقد وردت هذه المواصفات الأساسية بهذا الترتيب وبدون

---

11. Cutlip, S. & Ceter, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 7th edition, 1985, p. 73.
12. Reilly, R. Op. Cit., pp. 287-289.
13. Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983, pp. 163-165.

توزيع على الأنواع الثلاثة الرئيسية ، التى قمنا بتحديدها بقصد توفير قدر أكبر من الوضوح والربط بين الحقائق ·

ولا شك أن هذه الدراسات التى استشهدنا بها هنا ، وغيرها كثير ، قدمت لنا أدلة قاطعة على نوعية هذه المواصفات الأساسية المطلوب توفرها فى الممارسين للعلاقات العامة ، وعلى أنها جميعها تجمع على الأنواع الثلاثة الرئيسية التى تنتمى اليها هذه المواصفات ، وعلى أن القدرات الخاصة او الاستعدادات الطبيعية نوع رئيسى لم تستغنى عنه دراسة علمية واحدة ·

ولا شك أيضا أن هذه المواصفات الأساسية ضرورية ومتكاملة بكل أنواعها الثلاثة الرئيسية بمعنى أن وجودها معا شرط لا غنى عنه فيمن يريد العمل بالعلاقات العامة ، اذا اعتبرناها مهنة متخصصة تحترم ذاتها وتحافظ على كيانها ومكانتها فى المجتمع · غير أن الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة تمثل أساس هذه المواصفات جميعها ، بدونها لا تقوم لها قائمة ، ولا تصلح وحدها · فلابد أولا من توفر هذه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة ثم يأتى العلم والخبرة بعد ذلك ·

وهذا يعنى أن العلم والخبرة وحدهما لا يكفيان لممارسة العـــلاقات العامة ، لأننا نكون فى هذه الحالة كمن يبنى بنيانا على غير قواعد أساسية · ونتساءل تساؤلا يوضح بدرجة أكبر : هل نستطيع أن نلقى بالبذرة فى أرض ما قبل أن نتأكد من أن هذه الأرض ممهدة لتلقى هذه البذرة ؟! ان اعطاء العلم والخبرة الى شخص لا تتوفر فيه الاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة اللازمة كمن يلقى بذرة فى أرض غير صالحة والنتيجة اما أنها تنبت نباتا ضعيفا عاجزا واما أنها لا تنبت اطلاقا · ومع ذلك ، لا يمكن أن ننكر أهمية العلم والخبرة فى صقل هذه القدرات الخاصة وتأصيلها ·

وبالتالى ، يكون تجاهل هذه الحقيقة بتأكيدنا عند اختيار الممارسين ، سواء على مستوى المعاهد والكليات العلمية أو على مستوى المنظمات أو على مستوى الجمعيات المهنية على العلم والخبرة فقط ، أمـــرا فى منتهى الخطورة ، لأننا نكون فى هذه الحالة مخاطرين أو مقامرين بواقع العلاقات العامة ومستقبلها بطريقة عشوائية فاما أن تصيب واما أن تخيب · ومن

هنا ، جاءت الأهمية القصوى للاستعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة كمحور رئيسى لمشكلة صعوبة اختيار الممارسين التى نحن بصددها ٠

طبيعة القدرات الخاصة والاستعدادات الطبيعية :

ان القدرات الخاصة صفات توهب ولا تكتسب ٠ بمعنى أن شخصا معينا يولد وهو مزود بها بدرجة أكبر وبنسبة أعلى من شخص أخر ٠ ولايكون للعلم والخبرة دور فى ايجادها ، وانما يكون لهما دور فى تطويعها وتأصيلها وتوسيع مجالات الاستفادة منها ٠

فمثلا ، اذا عدنا الى هذه القدرات الخاصة ، نجد منها القدرة على اصدار الاحكام والقرارات وحل المشكلات ، والقدرة على المبادأة ، وحب الاستطلاع ، والقدرة على الابتكار والتجديد ، والقدرة على التخيل ، والقدرة على التكيف مع المتغيرات المحيطة بنا ، والقدرة على الفهم والاستيعاب ، وما شابه ذلك ٠ وكلنا يولد ونحن نملك هذه القدرات الطبيعية ، ولكنها بدرجات متفاوتة ٠ فهناك أشخاص ترتفع عندهم درجات امتلاك هذه الملكات والقدرات بدرجة أكبر وبنسبة أعلى من أشخاص أخرين ، ومن هنا يصفونها بأنها قدرات خاصة ولم يصفونها بأنها عامة ٠ والخصوصية هنا تنصرف الى درجة توفرها بنسبة أكبر فى شخص ما ٠ وهذا الشخص هو المطلوب للعمل فى العلاقات العامة ٠

ولماذا هذا الشخص بالذات ؟ نجيب بقولنا : أن العلاقات العامة مهنة تقوم أساسا على مواجهة المشكلات والمواقف الصعبة التى تواجه المنظمات فى علاقتها بجماهيرها التى ترتبط بها بمصالح معينة ٠ وهـــذه القدرات الخاصة تمكن الممارسين من مواجهة هذه المشكلات والمواقف الصعبة بحلول وقرارات ايجابية وغير تقليدية ٠ ففى كثير من الأحيان لا يحتمل الموقف حلا تقليديا أو ترددا أو شعورا بالاحباط ، وما الى ذلك من الصفات التى قد تصيب أولئك الذين لا يمتلكون من هذه القدرات أو الاستعدادات الطبيعية الا نسبا محدودة سواء كانت هابطة أو متوسطة ٠

ولكى نصور الكيفية التى تعمل بها هذه الاســـتعدادات الطبيعية أو القدرات الخاصة ، نستعين هنا بدراسة علمية ، قام بها ماريون ستزمان

M. Sitzman حـــــول القـــــدرة على الابـــــداع أو الابتكـــار Creativity (١٤) ٠ وهى احدى القدرات الخاصة التى ذكرتها الدراسات العلمية تحت مسميات كثيرة ، مثل القدرة على اصدار الأحكام أو القرارات أو القدرة على التجديد أو القدرة على التخيل ٠ وهى تعتبر من أهم القدرات الخاصة المطلوبة فى رجل العلاقات العامة ، ان لم تكن أهمها على ضوء الحقيقة التى ذكرناها حول طبيعة العلاقات العامة كمهنة مواقف بصفة عامة٠

يبدأ الباحث دراسته هذه بتعريف القدرة على الابداع أو الابتكار يقول فيه : انها القدرة على انتاج عمل اصيل ومبتكر أو هى القدرة على حـــل المشكلات التى تواجه العمل ٠ فزيادة المبيعات أو دعم الصورة الحسنة لمنظمة ما تعتمد اعتمادا كبيرا على خيال وحماس رجل العلاقات العامة ٠ ان القدرة عل ىالابداع أو الابتكار هى أحد العناصر الأساسية فى نجاح عمل العلاقات العامة فى مجالات الصحافة والنشر والترويج للمنظمة وزيادة رأس المال والانتخابات السياسية ٠

ثم يتساءل الباحث : هل هناك خطوات خاصة يمكن أن تتخذها لكى تصل الى عملية الخلق أو الابداع فى عملك بالعلاقات العامة ؟ ويجيب على التساؤل بقوله : ان هناك محاولات عديدة لكى تصبح خلاقا فى كل المجالات التى يشملها العمل فى العلاقات العامة ، والخطوات التالية يمكن أن تساعدك كثيرا ، وهى :

١ ـ الادراك Perception :

بمعنى أن رجل العلاقات العامة عليه أن يعرف تماما كل المشكلات التى ينبغى أن يحلها ، وأن يتمثل كل الابعاد النفسية لهذه المشكلات ، وأن يلم بكل الدوافع المحيطة بكل مشكلة ٠ واذا كان فى مواجهة مشكلة تتصل بالترويج لسلعة ما ، فان عليه أن يتعرف على كل الاحتياجات النفسية التى تدفع الناس الى شراء هذه السلعة ٠

---

14. Sitzman, M. "Creativity and Public Relations". Public Relation Quarterly, Winter, 1980, pp. 16-17.

٢ ـ التـأمل Incubation :

هى الحالة النفسية الداخلية التى يمر بها رجل العلاقات العامة منذ تعرفه على المشكلة الى أن يصل ذهنه الى حل ملائم ومبتكر · وهى نشاط نفسى وذهنى غير واع · ويمكن تشبيه هذه الحالة بالفترة التى تمر على البذرة بعد أن نضعها فى باطن الأرض الى أن تنبت ، أو بالفترة التى تمر منذ أن تحتضن الدجاجة بيضها الى أن يفقس · ولذلك يسمى البعض هـذه المرحلة بمرحلة التفريخ ·

والعمل الناجح لكل الفنانين يمر بمرحلة الحمل أو التفريخ هذه · والأمثلة على ذلك كثيرة ومتعددة ، ولكنها جميعها لا تستطيع أن تقدم وصفا دقيقا لكل التفاصيل التى تحدث داخل نفس الفنان وذهنه الى أن يصل الى فكرة هذا العمل المبتكر · وكل ما يمكن قوله هنا ، أنه بالنسبة لرجل العلاقات العامة ، فانه يكون عليه أن يتحكم فى عقله وجسمه لكى تحدث عملية التفريخ أو الحمل أو التأمل · فهى لا تحدث بالصدفة أو العشوائية ·

٣ ـ الاستعداد للتنفيذ Preparation :

عندما يصل رجل العلاقات العامة الى فكرته المبتكرة فى مواجهة مشكلة ما خلال الخطوة الثانية ، فان عليه أن ينتقل الى الخطوة الثالثة ، وهى الاستعداد للتنفيذ ، حيث يجب أن يقرأ كثيرا وأن يدون ملاحظاته وأن يناقش أفكاره مع الآخـــرين ، حتى يستطيبع أن يضع اطارا مناســـبا لتنفيذ ما توصول اليه ·

٤ ـ المراجعة Verification :

وتعنى التأكد من وجود كل العناصر اللازمة لوضع اطار المواجهة مع المشكلة موضع التنفيذ ، وهى تعنى أيضا تحقيق الشكل النهائى للمواجهة بكل ما يحتاج اليه من تعديلات وتغييرات واضافات ، ويصبح جاهزا تماما للتنفيذ · وبهذه الخطـــوة تنتهى عمليـــة الخلق أو الابداع فى مواجهة مشكلة معينة ·

ويضيف الباحث قوله : ان القدرة على الابداع أو الابتكار بالنسبة لرجل العلاقات العامة تتطلب أن يمتلك صفات هامة « وهى الثقة المؤكدة فى النفس والاستقلال والشجاعة والحماس وحب الاستطلاع المتقد والاستعداد للمخاطرة رغم ما قد يوجه اليه من انتقادات ٠ وعلى ذلك ، فان الخوف من الفشل والتوتر يمكن أن تعوق القدرة على الابداع أو الابتكار ٠

وينصح الباحث رجل العلاقات العامة الذى يمتلك هذه القدرة على الابداع أو الابتكار أن يحتفظ دائما بمذكرة يسجل فيها كل فكرة براقة تحضر الى ذهنه فى أى وقت ٠ وعندما يحين الوقت عليه أن يعيد ترتيب كل الأفكار التى جمعها بشكل منطقى حتى يمكن الرجوع اليها عند الحاجة ٠

ويختم الباحث دراسته بقوله : ان القدرة على الخلق أو الابداع هى مفتاح النجاح للعمل فى العلاقات العامة ٠ وكلما كان رجل العلاقات العامة أقدر على الخلق أو الابداع ، كلما كان أقدر على النجاح والتقدم والرقى ، وليس هناك حدود تقف أمامه اذا كان بالفعل خلاقا ٠

ومن الواضح هنا ، أن القدرة على الخلق أو الابداع من القـدرات الوراثية ، والخطوة الثانية ، التى ذكرها الباحث هنا وهى أخطر الخطوات جميعها تثبت بذلك بوضوح لا لبس فيه ٠ أنها نشاط نفسى وذهنى داخلى قـد يمتلك القدرة عليه شخص ما وقد لا يمتلكه ٠ ولما كانت هذه القدرة على الخلق أو الابداع مفتاح النجاح لأى عمل فى العلاقات العامة ، فاننا لانستطيع تجاهلها عند اعداد رجل العلاقات العامة دراسيا أو عند اختياره للعمل ٠

ومن الواضح هنا أيضا ، أن هناك قدرات أخرى تدعم هذه القدرة على الابداع أو الخلق كالقدرة على الفهم والاستيعاب ، ولعل الخطوة الأولى والثالثة توضح هذه الحقيقة بجلاء ٠ فليس المهم ٦فقط أن يتعرف رجل العلاقات العامة على المشكلة ودوافعها ، أو أن يصل الى فكرته المبتكرة فى مواجهتها ، وانما المهم كذلك أن يستوعب كل المعلومات التى تساعده على وضع فكرته موضع التنفيذ ٠

ومن الواضح هنا كذلك ، أن القدرة على الابداع أو الخلق هى حجر الزاوية أو القاعدة الأساسية لعملية واسعة ، وهى بخطواتها المتكاملة تمثل

عملية منطقية منظمة ، ومن هنا كانت القدرة على التنظيم من الصفات الهامة المطلوبة لكى تخرج هذه العملية اخراجا سليما ، وبالكيفية التى تحقق الهدف منها كاملا ٠

ومن الواضح هنا أخيرا ، أن القـــدرات الخاصـة أو الاستعدادات الطبيعية صفات متكاملة ٠ وكلما جمع الشخص أكبر قدر منها وبنسب عالية، واستطاع أن يوفق بينها بالكيفية التى تدعم كل منها القدرات الأخرى ، كلما كان هـــذا الشـــخص أنجح ٠ وبالتالى ، كلما كان أنســـب للعمل فى العلاقات العامة ٠

أما دور العلم والخبرة هنا ، فكما قلنا من قبل أنه دور مساعد على بلورة هذه القدرات الخاصة وتوسيع مجالات الاســتفادة منها ٠ غير أنه لا العلم وحده ولا الخبرة وحدها ولا هما معا بقادرين على خلق قدرة واحدة من هذه القدرات الخاصة أو الاحلال محلها ٠

مدى امكانية قياس القدرات الخاصة علميا :

قد يقال أن وجود القدرات الخاصة أو الاستعدادات الطبيعية كطاقات كامنة فى النفس والذهن ، يجعلها ذات طبيعة سيكلوجية ، وبالتالى لا يكون من السهل قياسها اذا أردنا التعرف على درجة تواجدها فى شخص ما يتقدم للتخصص فى العلاقات العامة أو للالتحاق بالعمل بها ٠ وهذا الفرض جائز ، خاصة اذا علمنا أن كوامن النفس الانسانية وما يتفاعل داخلها من مشاعر وعواطف وانفعالات وقدرات بالغة التعقيد ٠ فاذا ثبتت صحة هذا الفرض ، كان هنا سببا علميا جاهزا للتعليل به فى مواجهة قيام مشكلة صعوبة اختيار الممارسين واستمرارها الى أن يصل علم النفس وفروعه الى نتائج يمكن الاعتماد عليها فى قياس القدرات الخاصة للمتقدمين للعمل بالعلاقات العامة٠ أما اذا لم تثبت صحة هذا الفرض ، أصبح هناك ما يؤكد على وجود أسباب أخرى تتصل أساسا بالأطراف التى تتصل بهذه المشكلة ٠

ولذلك ، رجعنا الى احدى الدراسات العلمية النفسية التى حاولت فى جزء منها أن تقوم الاختبارات النفسية التى توصل اليها علماء النفس فى شتى فروعه ، لكى يثبتوا بها ما بين الاشخاص من فروق سيكلوجية فى جوانب

مثل الشخصية والذكاء والقدرات والاستعدادات ومواجهة المشـــكلات أو التعامل مع المواقف التى تتطلب مواجهة ذهنية ، وما شابه ذلك (١٥) ٠

ويقول الباحثون فى هذه الدراسة ، أن الفروق السيكولوجية لها أهمية عملية بالغة ٠ ومن ثم ، فان قياسها بطريقة علمية منظمة أمر هام ، لأنه يفيد فى مساعدة الناس على اختيار مهنتهم ، وحل مشكلاتهم الخاصة ، واختيار أزواجهم أو زوجاتهم ٠ غير أن قياس الفـروق السيكلوجية بين الناس ليس أمرا سهلا ، لأنه لا يمكن أن يتم بطريقة مباشرة وبسيطة ٠

ويضيف الباحثون أنه حتى القرن الحالى لم تكن هناك مقاييس مرضية ومقنعة ، فما كان يستخدم منها لم يكن يعطى معلومات يعتمد عليها ٠ غير أن علم النفس الحديث توصل خلال القرن العشرين الى اجراءات خاصة لقياس هذه الفروق السيكلوجية بين الناس ، وتقوم على أساليب علمية ، تسمى بالاختبارات النفسية أو السيكلوجية ٠

وتقوم هذه الاختبارات على عدة فروض عقلية : أولها ، أن الصفات النفسية السلوكية المختلفة حقيقة واقعية كالصفات الجسمية تماما ٠ وثانيهما، أن الناس المختلفين يمتلكون هذه الصفات بدرجات متفاوتة ، وأن هـــــذه الاختلافات يمكن قياسها بدقة ٠ وثالثها ، أننا نستطيع أن نقيسها بملاحظة سلوك الآخرين فى مواقف خاصة أو بالحصول على اجاباتهم عن أسئلة مختارة ومصاغة بعناية وحرص ٠ وبصفة عامة ، يمكن القول : أن الاختبارات النفسية يمكنها أن تقيس بدقة صفات نفسية عديدة باستخدام أساليب علمية صارمة ودقيقة ، خاصة وأن هذه الصفات تتسم بالثبات ٠

ويرى الباحثون هنا ، أن الحكم على مدى صلاحية هذه الاختبارات النفسية مسألة معقدة ٠ فقد صممت لتعطينا معلومات منظمة عن الاختلافات الفردية ، وتحديد مدى ما يؤدى اليه الاختلاف بين الاشخاص الى اختلاف فى صفاتهم ٠ وقبل أن تعتبر نتائج هذه الاختبارات مصادر لهذه المعلومات

---

15. Baron, R. & Byrne, D. and Kantowitz, B. Understanding Behavior. N.Y. : Holt, 2ed. edition, 1980, pp. 413-427.

المنظمة تتعرض هذه الاختبارات لاجراءات للتأكد من امكانية الاعتماد عليها ومدى ثباتها ووضوحها وتحقيقها للهدف ، الى جانب مدى امكانية تعميمها وتفسيرها · واذا انتهينا من هذه الاجراءات ، فانه يمكن القول بأن نتائج هذه الاختبارات تستطيع أن تمدنا بالكثير من المعلومات حول الاختلافات الفردية ، وأن نستفيد منها فى استعمالات متعددة أو فى مجالات متنوعة ، مثل مساعدة الأشخاص الذين يعانون من مشكلات نفسية ، ومساعدة الأشخاص على اختيار مهنهم ، ومساعدة أصحاب الأعمال على اختيار موظفيهم ، وما شابه ذلك ·

وبناء على نتائج هذه الدراسة العلمية النفسية ، يثبت عدم صحة الفرض القائل بأن القدرات الخاصة أو الاستعدادات الطبيعية صفات معقدة ولا يمكن قياسها علميا · فقد ثبت وجود أساليب علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها للوصول الى درجة تواجد هذه القدرات الخاصة أو الاستعدادات الطبيعية فى شخص ما أو فى مجموعة أشخاص · وهذا يؤكد وجود أسباب أخرى تتصل بالأطراف التى تتصل بمشكلة صعوبة اختيار الممارسين ·

ولكى نؤكد هذا الاستنتاج نشير هنا الى المحاولة التى قام بها أحد الباحثين العرب · واستطاع من خلالها أن يقدم اطارا لقياس المواصفات المطلوبة فى الطلبة المتقدمين الى أقسام الاعلام بالدول العربية ومن بينها تلك المواصفات الخاصة بعدد من القدرات الخاصة (١٦) ·

وقبل الانتقال الى تحليل هذه الأسباب وصولا الى خطوات محددة يمكن بها مواجهة هذه المشكلة ، توجد بعض الملاحظات الضرورية التى تعطى مغزى هاما للاختبارات النفسية التى يمكن الاعتماد عليها فى قياس القدرات الخاصة أو الاستعدادات الطبيعية محور المشكلة التى نحن بصددها · وهذه الملاحظات الضرورية هى :

١ - ليس خافيا أن العلاقات العامة مهنة متخصصة تفتقد الاطار

---

(١٦) نبيل حداد : « نحو أسس للقبول لطلبة أقسام الاعلام العربية » · المجلة العلمية لكلية الاعلام . العدد الاول ، يوليو ١٩٨٩ · ص ص : ٨٢ - ٩٧ ·

العلمى النظرى المتخصص الذى يمكن أن يثريها ويحل مشكلاتها العلمية أو التطبيقية • وهذه النقطة تعتبر احدى السلبيات التى تنتقص من كون العلاقات العامة مهنة متخصصة كاملة • ومـــن ثم ، فان اعتمادها على العـــلوم الاجتماعية ونتائجها يعتبر حتى الآن أمرا طبيعيا • وبالتالى ، فان الاعتماد على الاختبارات النفسية التى توصل اليها علماء النفس ليس أمرا شاذا ، وانما هو من الأمور العادية فى العلاقات العامة •

٢ ـ ان هذه الاختبارات النفسية صممها علماء النفس وليس فى ذهنهم مهنة محددة ، أو بمعنى أصح ، ليس فى ذهنهم الطبائع الخاصة لبعض المهن كالعلاقات العامة • فمثلا هناك مهن كثيرة تحتاج الى القدرة على الابداع أو الابتكار ، وهى احدى القدرات الخاصة اللازمة لرجل العلاقات العامة كما أوضحنا ، لكن درجة تواجـــدها وكيفية استخدامها تختلف من مهنة الى أخرى ، فاذا أضفنا الى ذلك الطبيعة الخاصة للعلاقات العامة ، لأمكن القول أنه لا يمكن تطبيق هذه الاختبارات النفسية بنفس الكيفية التى تطبق بها فى مواجهة المهن الأخرى بصفة عامة •

٣ ـ أننا عندما نختار شخصا ما للعمل بالعلاقات العامة لا يكون على أساس توفر القدرات الخاصة عنده بدرجة معينة فقط ، ولكن على أساس ما بين القدرات الخاصة والعلم والخبرة من تكامل فى مواجهـــة متطلبات وظيفته فى العلاقات العامة كمهنة ذات طبيعة خاصة ، أى كمهنة تواجه بها المنظمات المواقف الصعبة والمشكلات الحرجة فى العـــلاقات بينها وبين جماهيرها •

٤ ـ بناء على كل ما تقدم ، يمكن القول أنه الى جانب اعتمادنا على الاجراءات الدقيقة التى تقوم عليها الاختبارات النفسية التى توصل اليها علماء النفس ، يكون علينا أن نعيد تصميم نوع من هذه الاختبارات يتلاءم مع كل الملاحظات السابقة ويحقق أهدافها وأبعادها ويوفر لها مغزاها •

وأخيرا ، اذا كنا عاجزين عن الاستقلال والفردية فى العلاقات العامة حتى الآن ، فلا أقل من أن ننقل عن الغير بطريقة واعية ومستوعبة لطبيعة مهنة العلاقات العامة ومتطلباتها حتى نثبت وجود ولو نسبة ضئيلة من الاطار

النظرى المتخصص لهذه المهنة التى يشككون فى امكانية استقلالها واثبات وجودها فى المجتمع ٠

الأسباب الواقعية للمشكلة :

عرفنا أن الاختبارات النفسية اذا وضعت داخل اطار اعتبارات خاصة يمكن أن تكون حلا ملائما لمشكلة صعوبة اختيار الممارسين فى العـــلاقات العامة ٠ غير أن هذه الحقيقة ليست خافية على أحد من المتخصصين فى العلاقات العامة ٠ مما يؤكد بوجود أسباب أخرى فرضت وجود المشكلة حتى الآن وبقائها على حالها تفرز سلبياتها على المهنة وعلى كل المنتمين اليها ٠

ولقد تبين أن هناك بالفعل أسبابا واقعية خلقت هذه المشكلة وبلورتها وحافظت على استمرارها ٠ هذه الأسباب تتصل أساسا بالعلاقات العامة كمهنة متخصصة ، كما تتصل بالأطراف التى تتصل بهذه المشكلة ٠ وبالتالى، يمكن القول أن عندنا أسبابا واقعية عامة ، وأسبابا واقعية خاصة ٠ ومن مجموع هذه الأسباب برزت هذه المشكلة وتضخمت ٠ ويمكن تناول كل نوع منها بشىء من التفصيل ، فيما يلى :

(أ) الأسباب الواقعية العامة :

هى الأسباب التى تتصل بالعلاقات العامة ذاتها كمهنة متخصصة ، وطبيعتها وامكاناتها وظروفها ومكانتها بين المهن الأخرى من ناحية وداخل المجتمع من ناحية أخرى ٠ هذه الأسباب هى :

١ ـ تضارب مفاهيم العـــلاقات العامة فى أذهان الممارســـين لها والمتعاملين معها فى كل المجالات التى تطبق فيها داخل المجتمع ٠ وهـــذا التضارب أدى الى ضعف الرؤية لمتطلباتها ، ومنها تكامل المواصفات اللازمة فيمن يعمل بها ٠

٢ ـ الاختلاف بين الممارسين والباحثين والاداريين والمفكرين حـــول طبيعة العلاقات العامة ، ولا اجماع بينهم على أنها مهنة متخصصة كاملة تتطلب مواصفات معينة فيمن يعمل بها ٠

٣ - الاختلاف بين المستويات الادارية المختلفة فى المنظمات المعاصرة حول توصيف وظيفة العلاقات العامة بها ، أى تحديد واجباتها ومسئولياتها تحديدا واضحا ودقيقا وبلغة علمية لا تحتمل التأويلات والتفسيرات · وقد انعكس هذا الوضع على من يشغل هذه الوظيفة ، وبالتالى ليس هناك اتفاق على المواصفات اللازمة فيه (١٧) ·

٤ - غياب الاطار النظرى المتخصص للعلاقات العـــامة ، فكل مهنة متخصصة لها مثل هذا الاطار النظرى المكون من المعرفة العلمية المنظمـــة المتخصصة · بمعنى أن هذا الاطار النظرى مع مهنته يشكل علما تطبيقيا كاملا · ويقوم العلم بتقديم الحلول لمشكلات التطبيق ، وتأتى النتائج لتثرى العلم ، وهكذا · والعلاقات العامة لا تملك مثل هذا الاطار النظرى المتخصص، فانتفت قدرتها الذاتية على مواجهة مشكلاتها · ثم ان عدم قدرة الباحثين على انجاز هذا الهدف البالغ الأهمية والحيوية حتى الآن ، أضعف اهتمامهم بايجاد المقاييس الخاصة التى يمكن الاعتماد عليها عند اختيار الممارسين للعلاقات العامة وترقيتهم · ومن المعروف كقاعدة منطقية ، انه اذا غاب الأساس فى أى شىء أصبح كيانه ذاته متداعيا ·

٥ - الاختبارات النفسية مكلفة وتحتاج الى متخصصين ذوى خبرة طويلة · وقد لا يكون هذا متاحا فى جميع الأوقات وفى كل المجالات التى نعمل فيها المنظمات المعاصرة · وحتى اذا كان هذا متاحا ، فان الأخذ بها وتطبيقها رغم تكلفتها يحتاج الى ايمان قوى من الادارة العليا بأهميـــة العلاقات العامة لها ولمنظماتها · وهذا الايمان القوى مفقود حتى الآن ·

تلك كانت أهم الأسباب الواقعية العامة · ومن الواضح أنها أسباب قوية ترتبط ارتباطا وثيقا بمرحلة التطور التى تمر بها العـــلاقات العامة ، فهى أسيرة الظروف المحيطة بها فى هذه المرحلة · وما لم تنتقل العلاقات العامة الى مرحلة جديدة للتطور تثبت فيها وجودها كعلم تطبيقى ، فلا نعتقد أن هناك مشكلة من مشكلاتها المهنية يمكن أن تجد علاجا ناجعا ، هذا اذا كانت العلاقات

17. Cantor, B. Inside Public Relations. N.Y. & London : Longman, 1984, pp. 365-372.

العامة ستصمد أساسا فى مكانها داخل المجتمع فى مواجهة التحديات التى تكاد تعصف بها · وهذه سنة البقاء فى كل مجتمع ·

(ب) الأسباب الواقعية الخاصة :

تسهم الأطراف المتصلة بالمشكلة التى نحن بصددها فى صنع عدد من الأسباب · وهى تتعاون مع الأسباب التى أفرزتها طبيعة المرحلة التى تمر بها العلاقات العامة فى خلق هذه المشكلة واستمرارها · ويمكن أن نجمل هذه الأسباب الخاصة بصفة عامة ، فيما يلى :

١ ـ تنظر المنظمات المعاصرة فى كل مجتمع الى العلاقات العامة نظرة مادية عملية · بمعنى أنها تنظر اليها من ناحيـــة استفادتها المادية منها ، فاختلطت فى مفهومها مع الاعلان والتسويق والترويج والنشر ، وما الى ذلك · وهذا الخلط ساعد على تغليف وظيفة العلاقات العامة والمواصفات المطلوبة فيمن يشغلها بضباب كثيف ·

٢ ـ تنظر الادارة العليا فى المنظمات المعاصرة الى العلاقات العامة بسطحية كبيرة · وهذه النظرة ناتجة عن عدم الفهم الصحيح لرسالة العلاقات العامة وأهميتها لها ولمنظماتها · وقد أسهمت هذه النظرة فى اختفاء الشعور بالجدية نحو توصيف المواصفات اللازمة بالفعل لوظيفة العلاقات العامة ولمن يشـــغلها ·

٣ ـ سيادة المفاهيم الخاطئة عن العلاقات العامة فى كل المستويات الادارية بالمنظمات المعاصرة كوظيفة ادارية ، وانعكس هذا بالتالى على من يمثلها عند الاختيار من بين المتقدمين لوظيفة من وظائف العلاقات العامة ·

٤ ـ تنظر المعاهد والكليات العلمية فى المجتمعات المتقدمة الى مقررات العلاقات العامة التى تدرسها على أنها جزء من دراسات تخصصية أعم ، كالصحافة والاتصال والادارة · ولا تدرسها على أنها اطار نظرى قائم بذاته لمهنة متخصصة مستقلة ومتميزة ، وهذا أدى الى عدم اهتمامها بايجـــاد أساليب علمية لاختيار الصالحين من بين المتقدمين للتخصص فى العلاقات العـــامة ·

٥ ـ تبعية الفكر النظرى للعلاقات العامة فى المجتمعات النامية للفكر النظرى لها فى المجتمعات المتقدمة ، جعل امكانية استقلال الأكاديميين فى المعاهد والكليات فى هذه المجتمعات النامية بايجاد مقاييس للاختيار ضعيفة، ان لم تكن معدومة ٠

٦ ـ لا تشترط الجمعيات المهنية للعلاقات العامة ، سواء فى المجتمعات المتقدمة أو النامية ، أية شروط تتأكد بها من تكامل المواصفات المطلوبة فى الممارسين للعلاقات العامة ، سواء بالنسبة للذين يتقدمون بطلبات لعضويتها أو بالنسبة للذين تخصص لهم دورات تدريبية معينة على الممارسة الصحيحة للعلاقات العامة ، على أساس أن عملها فى الحالتين لاحق للممارسة الفعلية وليس قبلها ، أى أن الذين تتعامل معهم ممارسون حقيقيون ٠ وهذا يضعف موقفها فى مواجهة هذه القضية كأحد الأطراف المهتمة بها ٠

تلك كانت أهم الأسباب الواقعية الخاصة ، وهى تتوزع على الأطراف المهتمة بهذه المشكلة ، وهى المنظمات والمعاهد والكليات والجمعيات المهنية وقد أسهم كل طرف منها بنصيب فى خلق هذه المشكلة واستمرارها ، كل فى مجـاله ٠

لكن النقطة الجديرة بالملاحظة هنا ، أن هذه الأسباب الواقعية الخاصة تعتبر انعكاسا أو نتيجة للاسباب الواقعية العـامة ، بمعنى أنه لو انتفت الأسباب التى من صنع الظروف المحيطة بمرحلة التطور التى تمر بها العلاقات العامة بانتقالها الى مرحلة أكثر تطورا وأكثر ملاءمة لمكانتها فى المجتمع ، لانتفت الأسباب التى من صنع الأطراف المهتمة بهذه المهنة ٠ فمن المعروف أن الاطار النظرى لأى مهنة متخصصة يحكم تطبيقها وحركتها فى المجتمع وفى مواجهة كل من يعمل بها أو يتعامل معها ٠

المواجهة الشاملة للمشكلة :

ان مثل هذه المشكلات المهنية العامة لا تواجه بعمل فردى ٠ فالجهد الفردى مهما بلغت قوته لا يحقق غاية ٠ وقديما قالوا أن يدا واحدة لا تصفق ٠ وكل ما نقدمه هنا هو بعض الأفكار التى نراها صالحة فى مواجهة هذه المشكلة

او تلك ، أو قل بعض اللبنات التى يمكن أن تسهم فى البناء ، ولكنها وحدها ليست قادرة على اتمام هذا البناء ٠

وبادىء ذى بدء ، نضع عددا من الاعتبارات التى نتحرك داخل اطارها ونحن نقدم هذه الأفكار أو اللبنات ٠ ومن المهم أن نحددها هنا لكى نحدد بها علامات الطريق المؤدى الى مواجهة هذه المشكلة ٠ فليس خافيا أن مشكلة صعوبة اختيار الممارسين التى تناولناها بالتحليل ليست مشكلة قائمة بذاتها ، وانما هى مشكلة لها جذورها التى تضرب فى واقع المهنة ٠ وهذه العلاقة الوثيقة بواقع مهنتها تعطيها بعدا متراميا واتساعا شاسعا ، هذا عن الاعتبار الأول ٠

وهذه المشكلة لها فروع تنتشر باتساع المجتمع ، بكل منظماته وتنظيماته ٠ وهذا قد يؤدى الى أن تكون حدود الحركة أمام مواجهتها ليست واحدة فى كل مجتمع ٠ فقد تتسع أو تضيق بحسب ظروف كل مجتمع وامكاناته ودرجة تقدمه ٠ وهذا عن الاعتبار الثانى ٠

ثم ان هذه المشكلة لها جانب علمى يرتبط ارتباطا أساسيا وجوهريا بمدى قدرة العلاقات العامة وباحثيها على تحويلها الى علم تطبيقى ٠ وهذا الهدف مرهون بظروف قد تتوفر يوما ، وقد لا تتوفر على الاطلاق ٠ وهذا هو الاعتبار الثالث ٠

وأمام كل هذه الاعتبارات تتضح مدى قدرتنا على القيام بجهد فردى فى مواجهة هذه المشكلة ٠ وهنا ينبغى علينا أن نبدأ بالقول بأنه لابد أن يتوفر للعلاقات العامة كل الأسس التى تجعل منها مهنة متخصصة كاملة ، حتى تنتزع الاعتراف الكامل بها ٠ وأهم هذه الأسس هو قيام علم العلاقات العامة، الاطار النظرى المتخصص لهذه المهنة المتخصصة ٠ لقد اعترف الباحثون جميعهم بغياب هذا الاساس ، ومع غيابه لا يمكن أن يقوم للعلاقات العامة قائمة كمهنة متخصصة كاملة ، ولا يبقى بعد هذا الاعتراف الا أن يبدأوا فى أول خطوة عملية بهدف تحقيق هذه الغاية التى سوف تسهم فى حل كل المشكلات التطبيقية أو المهنية للعلاقات العامة ، ومن بينها هذه المشكلة التى نحن بصددها ٠

واذا اكتمل قيام العلم المتخصص والمتميز والمستقل للعلاقات العامة ، لأمكن أن تقوم كليات ومعاهد متخصصة فى العلاقات العامة ، واذا كان هذا يعنى اعترافا بتخصصها ، فانه سوف ينعكس على الاعتراف بمن يتخصص فيها ، فتدقق الكليات والمعاهد المتخصصة للعلاقات العامة فيمن يتقدم اليها ، وهذا يدفعها الى وضع مقاييس علمية دقيقة ليكون الاختيار سليما ومطمئنا ٠

واذا وجد متخرجون متخصصون فى العلاقات العامة ومختارون على أسس علمية سليمة ، فماذا يمنع المنظمات التى تستعين بهم كممارسين ان تعترف بهم وتختار من بينهم ؟! بل ان حاجتها الى استخدام مقاييس هنـا سوف تقف عند حدود من هم أحسن المتقدمين وأفضلهم ٠ وهنا تكون المقاييس التى وضعتها معاهد العلاقات العامة وكلياتها جاهزة ٠

ويترتب على ذلك أن عضوية الجمعيات المهنية سوف تشترط التخرج من معاهد العلاقات العامة ، وكلياتها ، ولسوف تصبح هذه الجمعيات ذاتها أطارا محدودا وضعيفا ينبغى أن يتسع ليصبح تنظيمات نقابية مهنية ، تماما كما هو موجود فى المهن التى سبقت العلاقات العامة الى التطور ٠

ونتساءل الآن : هل يمكن بهذه الخطوات أو الأفكار أو اللبنات ، سمها ماشئت ، أن تنتهى الى مواجهة شاملة مع مشكلة صعوبة اختيار الممارسين ، بل فى مواجهة كل المشكلات المهنية الأخرى ؟ ! هنا تحكم الاجابة على هذا التساؤل ظروف المهنة داخل اطار الظروف الخاصة بكل مجتمع ، الى جانب الظروف المحيطة بقيام علم العلاقات العامة ذاته ٠ واذا أعدنا النظـر فى الاعتبارات التى حكمت تقديم هذه الأفكار ، لأصبح التردد تلقائيا أمام التسرع بالاجابة على هذا التساؤل ، وان كان هذا التردد لا يمنع تمسكنا بالأمل ٠ حتى ولو كان ضعيفا ٠

الفصـــل الرابـع :

مشـــكلة الأخـــلاقيات المهنيـة



تتداخل اخلاقيات المهنة كاصطلاح علمى مع اصطلاحات علمية أخرى تقترب منها ، بل وتقوم عليها ، مثل الخلق والأخـــلاق والقيم الأخـــلاقية والمسئولية الأخلاقية ، وما شابه ذلك • وهى اصطلاحات تجد جذورها فى الأصول الثقافية والانسانية والاجتماعية بصفة عامة ، والأصول النفسية للأفراد والجماعات بصفة خاصة •

والخلق ، كاصطلاح علمى ، يعنى الطبع أو السجية أو النزوع أو الميل الى سلوك معين أو القوة الراسخة فى الارادة التى تنزع الى اختيار سلوكى معين ، قد يكون خيرا وقد يكون شرا • ومن هذا الاصطلاح اشتقت صفات خلقية مثل : الكرم والبخل والصدق والكذب والأمانة والخيانة والعدل والظلم والموضوعية والتحيز والتعصب ، وغيرها • وهذا يعنى أن الخلق صفة نفسية •

أما الأخلاق أو الأخلاقيات ، كاصطلاح علمى أيضا ، فهى تعنى المظاهر السلوكية التى يعبر بها الأفراد والجماعات عن الصفات النفسية الخلقية التى يعنيها الخلق • ولذلك ، فهى سلوكيات ظاهرة ، وليست صفات كامنة وبناء عليها ، يمكن الحكم على خلق فرد معين أو جماعة معينة ، أى أن نقول بأن خلق هذا الفرد أو هذه الجماعة قويم أو معوج ، سليم أو خاطىء •

ولكن على أى أساس يصدر هذا الحكم ؟ ان الأساس هنا يتمثل فى القيم الأخلاقية التى تعتنقها جماعة معينة أو مجتمع معين ، أى المثـــل والمبادىء والأفكار العليا التى تحكم سلوك الأفراد والجماعات داخل مجتمع معين ، وهى من الأصول الثقافية التى اتفق عليها أفراد المجتمع وجماعاته ، جيل بعد جيل ، وعليها يمكن القول بأن هذا السلوك مقبول وغير مقبول ، أى مقبول أو غير مقبول من المجتمع ككل ، بناء على القيم الأخلاقية التى يعتنقها ، كجزء من أصوله الثقافية المتوراثة •

ولكى يحافظ المجتمع على قيمه الأخلاقية ، يأتى دور المسئولية الجنائية والمسئولية الأخلاقية أو الأدبية • والمسئولية الجنائية معروفة وواضحة ، انها تعنى المساءلة القانونية للفرد أو الجماعة أمام أجهزة قانونية يقيمها المجتمع، لكى يحاسب الفرد أو الجماعة الخارجة على قيمه الأخلاقية ، ويترتب على

هذه المساءلة القانونية أنواع من العقاب ، منصـــــوص عليها فى اللوائح القانونية المعمول بها فى كل مجتمع ٠

أما المسئولية الأخلاقية أو الأدبية أو المعنوية ، فهى مسئولية الفرد عن سلوكياته تجاه نفسه من ناحية ، وتجاه الآخرين من ناحية ثانية ، وتجاه الله من ناحية ثالثة ٠ فقد يرتكب الفرد سلوكا شائنا أو معيبا أو خارجا على القيم الأخلاقية لجماعته ومجتمعه ، ولكنه يكون بعيدا عن أعين الجماعة ومحاسبة المجتمع ٠ ومع ذلك ، يشعر بالخجل أو لوم النفس أو يقظة الضمير ، وهذه محاسبة ذاتية ، أو قد يتعرض للوم الجماعة وزجرها وتحذيرها ، وهذه هى محاسبة جماعية أو مهنية ، أو قد يتعرض لعقاب دنيوى أو أخروى من الله ، وهذه هى محاسبة دينية ٠ ومن الواضح ، أن المسئولية الأخلاقية أو الأدبية أو المعنوية تدخل فى اعتبارها أنماطا من السلوك قد لا ترقى الى مستوى المساءلة القانونية أو أنها ترقى الى مستواها ، ولكن أجهزة المجتمع ، وهى أجهزة بشرية لها قدرتها المحدودة ، لا تتمكن من تطبيق هذه المساءلة القانونية، لاعتبارات كثيرة معروفة ٠ وهذا يعنى ، أن المسئولية الأخلاقية أو الأدبية أو المعنوية تكمل دور المسئولية الجنائية ٠ وقد تجتمعان معا فى بعض الوجوه ، فيما يسمى بالمسئولية المهنية ، التى تحكم المضمون الذى يعنيه اصـــطلاح أخلاقيات المهنة ٠

مفهوم الأخلاقيات المهنية :

لكل مهنة معترف بها فى المجتمع أخلاقيات أو ســــلوكيات تعبر فى مضمونها عن العلاقات بين ممارسيها من ناحية ، والعـــلاقات بينهم وبين عملائهم من ناحية ثانية ، وبينهم وبين المجتمع الذى ينتمون اليه من ناحية ثالثة ٠ وهذه الأخلاقيات أو السلوكيات تقوم على مبادىء ومعايير وأسس يضعها التنظيم المهنى لكل مهنة ويرعاها ويحاسب عليها ٠ وبالتالى ، فان سلوكيات المنتمين الى مهنة ينبغى أن تكون متفقة مع المبـــادىء والمعايير والأسس التى تقوم عليها ، والا تعرض المخالف لعقوبات محددة ومنصوص عليها فى القانون الذى وضعه التنظيم المهنى الذى يعتبر عضوا فيه ٠

ومن الطبيعى أن المبادىء والمعايير والأسس التى تقوم عليها الأخلاقيات المهنية لا تتعارض مع القيم الأخلاقية فى المجتمع الذى تنتمى اليه تنظيمات

مهنية معينة ، بل ان هذه المبادىء والمعايير والأسس الخاصة بمهنة معينة ليست فى الواقع الا تطبيقا للقيم الأخلاقية لمجتمع معين فى مجال مهنى معين من مجالاته المهنية الكثيرة والمتعددة ، والتى تنتظم عددا من الأنشطة التى تعمل بها جماعات معينة من الجماعات التى يقوم عليها · وبالتالى ، فان الخروج على أخلاقيات مهنة معينة ، قد يتطلب فى وقت ما مساءلة قانونية الى جانب المساءلة المهنية ·

ذلك ، لأن المساءلة المهنية تعنى الأخذ بحق الجماعة المهنية فى مواجهة عضو من أعضائها لأن خروجه على أخلاقيات مهنته فيه اساءة الى نفسه من ناحية واساءة الى منهته من ناحية ثانية · كما أن هذا الخروج فيه اساءة الى مجتمعه من ناحية ثالثة ، وهذا مما يدعو الى المساءلة الجنائية اذا تطلب الأمر ذلك فى حالات معينة ، وهى الحالات التى تدخل فى حدود القانون الذى يأخذ به المجتمع ويطبقه ·

وهذا يعنى أن الأخلاقيات المهنية تضم سلوكيات يسأل عنها العضو فى مواجهة جماعته التى يمثلها تنظيمها المهنى ، كما يسأل عنها فى مواجهة مجتمعه الذى تمثله الأجهزة القانونية · كما تضم سلوكيات يسأل عنها العضو فى مواجهة جماعته فقط ، أى أمام تنظيمه المهنى فقط · وقد تضم كذلك سلوكيات يسأل عنها العضو أمام ضميره فقط ، اذا لم تتضح نتائجها أمام الجماعة التى ينتمى اليها ، أى أمام التنظيم المهنى الذى يعبر عنها · والسلوكيات التى يشملها النوع الأول تدخل فى اطار المسئولية الجنائية أو القانونية ، وهى تعنى ضمنا المسئولية المهنية أولا ثم المسئولية الجنائية ثانيا، أما السلوكيات التى يشملها النوع الثانى والنوع الثالث ، فهى تدخل فى اطار المسئولية المهنية وحدها دون أن يتبعها مسئولية جنائية ، ولذلك يطلق عليها المسئولية الأخلاقية أو الأدبية أو المعنوية تمييزا لها ·

وهذا يعنى أن أخلاقيات المهنة أو سلوكياتها تخضع لنوعين من المسئولية ، احداهما يسمى بالمسئولية الجنائية أو القانونية ، وثانيهما ، يسمى بالمسئولية الأخلاقية أو الأدبية أو المعنوية · وطالما أن النوعين معا يحكمان أخلاقيات أو سلوكيات مهنية ، فانهما يدخلان ضمن اختصاص التنظيم المهنى الذى ينظم كل جماعة مهنية داخل كل مجتمع ·

ومن ثم ، فان هذه الأخلاقيات المهنية أو السلوكية ، تعنى أداب السلوك أو القواعد السلوكية الهامة للآداب والسلوك الاجتماعى لأعضاء مهنة معينة. وتحددها اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة ، بحيث اذا خرج عليها عضو ، تعرض لمساءلة من جانب التنظيم الذى ينتمى اليه ، حتى لو كان هذا الخروج يدخل تحت طائلة القانون . ولذلك ، فان الأخلاقيات المهنية تعتبر نوعا أو شكلا من انواع أو أشكال الرقابة الاجتماعية التى يمارسها تنظيم مهنى معين فى مواجهة أعضائه الممارسين للمهنة التى ينتظمها .

ومضمون هذه الأخلاقيات المهنية ، يعنى أن كل صاحب مهنة ، كالطبيب أو الصيدلى أو المهندس أو المحامى مثلا ، يرتبط قانونيا بواجبات عامة للمهنة التى يعمل بها ، والتى تنص عليها القوانين المهنية المعمول بها فى تلك المهنة . وخلاصتها ، أن كل ممارس لمهنة معينة له مسار مهنى لا يجوز الخروج عنه ، بحيث اذا خرج على الأطر القانونية لهذه المهنة يكون مخلا بسلوكها المهنى وآدابها التى يجب الالتزام بها . ولا تكتفى القوانين المهنية بهذا الحد ، وانما تفرض اجراءات أو عقوبات قانونية توقع بحق من يخالف أصول المهنة . وهى اجراءات تتفاوت فى طبيعتها ومقدارها بين مهنة وأخرى ، فهى تتراوح بين التوبيخ أو الانذار من المجلس التأديبى المشرف على المهنة ، حتى تصل الى الغرامة أو الفصل من المهنة ، وتعريض المخالف ليكون مسئولا مسئولية قانونية مباشرة أمام أجهزة القضاء (١) . والحكمة من ربط أى مهنة بالمساءلة الأدبية والقانونية ، هى ضمان الالتزام من جانب صاحب المهنة بمضمون مهنته وحدودها وأهدافها .

مشكلة الأخلاقيات المهنية فى العلاقات العامة :

رغم أن الكثيرين يعترفون بأن العلاقات العامة مهنة متخصصة ، شأنها فى ذلك شأن المهن المتخصصة الأخرى فى كل مجتمع ، كالطب والمحاماة مثلا ، الا أن الممارسين لها لم يستكملوا لها كل عناصرها التى ينبغى ان تتوفر فيها ، لكى يعترف المجتمع ومنظماته بكونها مهنة متخصصة . وهذا

---

(١) رشيد عبد الحميد ومحمود الحيارى . أخلاقيات المهنة . عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، سنة ١٩٨٤ . صفحة ٧٠ .

يعنى أن الاعتراف بها ليس شائعا على مستوى المجتمع كله ، وان كان قائما بين الممارسين أنفسهم ، بالاضافة الى بعض من يشايعونهم ، كرجال الصحافة والجامعات ٠

ولعل هذا هو السبب الذى دفعنا الى وصف أخلاقيات العلاقات العامة بأنها متصورة وليست أخلاقيات بالفعل ٠ ذلك ، لأنه حتى الآن لا توجد تنظيمات مهنية قوية تستطيع أن تضع الأطر القانونية لهذه الأخلاقيات ، وأن تفرض الالتزام بها ، وأن تحاسب من يخرج عليها ٠ وهذا جوهر المشكلة التى سوف نتعرض لها هنا بالتحليل ٠

واذا شئنا تقديما لهذه المشكلة ، فانه يمكن القول بأن الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة ليس من الصعب تحديدها ، كما ينبغى أن تكون ٠ فقد قامت جمعيات اختيارية وانتظم فيها كثير من الممارسين للعلاقات العامة فى أنحاء العالم ، ووضعت هذه الجمعيات مبادىء أخلاقية عديدة ٠ ولكن هذه الجمعيات لا تمثل تنظيمات مهنية قوية وقادرة ، ومضمون المبادىء الأخلاقية التى وضعتها لا تلاقى اقرارا جماعيا من كل الممارسين ، ولا يلتزم بها الممارسون ٠ واذا كان هناك شىء من الالتزام بنوع من المبادىء الأخلاقية بين الممارسين ، فانه التزام شخصى ، وليس التزاما مهنيا ، كذلك الالتزام المهنى الذى تفرضه التنظيمات المهنية للمهن الأخرى فى كل مجتمع ٠

ويؤكد ذلك ، ما قال به كثير من الباحثين حول الأخلاقيات المهنية الواجبة فى العلاقات العامة ، ففى دراسة لفرانك جفكنز F. Jefkins قال فيها : ان الثقة فى أقوال الممارسين ، تبنى على أساس من الثقة فى موضوعيتهم وعدم تحيزهم ، كما تبنى على أهمية الأمانة وعدم الغش أو الخيانة أو الفساد ، وما شابه ذلك (٢) ٠ وهذا يعنى أن هذه المبادىء الأخلاقية التى جاءت فى الدراسات العلمية لهؤلاء الباحثين تؤكد على أن التمسك بالأخلاقيات السليمة ينبغى أن يكون دافعا شخصيا لكل ممارس ، لأنه يحكم عليه من خلال سلوكه ٠

---

2. Jefkins, F. Public Relations. Estover, Plymouth : Mcdonald & Evans Co., 2ed. edition, 1983, pp. 12-13.

ومع ذلك ، تبقى مشكلة الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة ، ليس فى صعوبة تحديدها ، وانما فى مضمون لها يجمع عليه كل الممارسين ، وتحكمه أطر قانونية تضعها تنظيمات مهنية قوية قادرة على فرض الالتزام بها بين كل الممارسين • واذا قال البعض بأن هناك عدم التزام بأخلاقيات العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، فانما يعنى ان عدم الالتزام هذا هو محصلة نهائية لمشكلة لها جذور ممتدة فى كل مجتمع من ناحية ، وممتدة فى التنظيمات المهنية الحالية والتى تسمى بالجمعيات أو الاتحادات من ناحية ثانيـــة ، وممتدة فى الممارسة المهنية ذاتها من ناحية ثالثة • انها ليست مشكلة بسيطة، وانما هى مشكلة معقدة وذات جذور طويلة ومتشعبة •

وقد استطاع الباحثان بات باومان Pat Bowman ونايجل اليس Nigel Ellis فى دراسة لهما ، أن يضعا تصورا سليما لما تعنيه هذه المشكلة (٣) • وتبين من هذه الدراسة أن العلاقات العامة ، شأنها شأن معظم أشكال الأنشطة الانسانية يمكن أن تحكمها قواعد أخلاقية • وهذه القواعد الأخلاقية ليست مرغوبة فحسب ولكنها واجبة • فطالما أنها ، كغيرها من الأنشطة الاتصالية ، قادرة على أن تؤثر فى الآخرين ، فان عليها مسئولية تجاه المجتمع فى أن تحافظ على مستويات أخلاقية مناسبة •

لكن هذه المستويات الأخلاقية المناسبة ليس من السهل تحديدها • ذلك لأن مهنة العلاقات العامة لا تقارن ، من حيث حداثتها ، بالمهن الأخرى الأكثر قدما وتأسيسا • ومن ثم ، لا توجد قوانين أخلاقية للسلوك متفق عليها اتفاقا جامعا شاملا ، وما يوجد منها ماهو الا حالات قانونية ضعيفة نسبيا •

ويضاف الى ذلك ، عدم وجود تنظيمات مهنية منظمة للمهنة تنظيما محكما • فما يزال فى مقدور أى شخص أن يدخل الى مهنة العلاقات العامة وأن يعمل بها ، لأنه لا توجد رقابة منظمة على المهنة من خلال نصوص قانونية فعالة أو من قبل تنظيمات مهنية قوية • فالموجود بالفعـــل ماهو الا تنظيمات ضعيفة ، مثل المعهد البريطانى للعلاقات العامة واتحاد مستشارى

---

3. Bowman, P. & Ellis, N. Manual Public Relations. London : Heinemann, 2ed. edition, 1982, pp. 24-28.

العلاقات العامة والاتحاد الوطنى للصحفيين فى بريطانيا ، ومثل جميعات العلاقات العامة الأمريكية واتحاداتها فى الولايات المتحدة الأمريكية ، وهذه التنظيمات لا تملك من القوانين أو السلطات المنظمة ما يمكنها من الرقابة الدقيقة وفرض الالزام القانونى ، كما تفعـــل التنظيمات المهنية الطبيـــة والهندسية مثلا ٠

وليس معنى ذلك ، أنه لا يوجد أى نوع من الرقابة وانما توجد أنواع غير مباشرة منها ، مثل القواعد والتشريعات المنظمة للاعــلان ومنظمات المستهلكين والجماعات ذات المصالح ومجالس الصحافة وما شابه ذلك ، وهى أنواع لا توجد الا فى المجتمعات المتقدمة ، وهى تمثل أشكالا من رقابة الرأى العام ، لكنها تبقى داخل حدود بسيطة وغير فعالة ٠

ويؤكد هذان الباحثان فى دراستهما المذكورة ، أن الانتهاكات الأخلاقية التى تحدث من الممارسين فى مجال العلاقات العامة لا حصر لها ٠ لكـن معظمها يمكن أن يقسم الى أربع مجموعات : تضم أولاها ما يدخـل فى اطار المسئولية الاجتماعية ، وتضم المجموعة الثانية ما يدخـــل فى اطار العلاقة بين الممارسين وعملائهم أو مستخدميهم ٠ وتضم المجموعة الثالثة ما يدخل فى اطار العلاقة بين الممارسين ووسائل الاتصال ٠ وأخيرا تضم المجموعة الرابعة ما يدخل فى اطار علاقتهم ببعضهم ٠

ان هذه الانتهاكات جميعها تؤكد على أن قيام تنظيم قوى للمهنة أمر ضرورى وحيوى ، وأن تحديد المضمون الدقيق للقواعد الأخلاقية المهنية التى يجمع عليها كل الممارسون أمر لا يقل ضرورة وحيوية ، وأن الالتزام القانونى بهذه القواعد الأخلاقية له أيضا ضرورة حيوية ٠ ويضاف الى ذلك ماهو أكثر ضرورة وحيوية حيث أن هذه الانتهاكات الأخلاقية المهنية تعبر عن أزمة الضمير عند الممارسين ٠ وهنا ينبغى أن يكون الممارس ذا ضمير يقظ تجاه كل الجوانب الأخلاقية فى مهنته ، وأن تكون الأخلاقيات المهنية السليمة جزءا أساسيا من شخصيته ٠

تحليل المشكلة وأبعادها :

اذا أردنا فهما واضحا للمشكلة التى تعانى منها الأخلاقيات المهنية فى

مجال العلاقات العامة ، فانه علينا أن نتصور بأن العـــلاقات العامة ماهى الا ممارسة عملية لخدمة متخصصة من أجل المنظمات التى يقوم عليها مجتمع معين · وهذا التصور يؤكد على أنها مهنة تحتاج الى تنظيم يحكمها ، واطار اجتماعى يؤثر فيها ويتأثر بها ·

وبالتالى ، فاننا نجد أمامنا ثلاثة أبعاد متصلة ومتواصلة · فهناك بعد مهنى ، ويعنى ممارسة الأعضاء فى جماعة متخصصة لأصول مهنتهم وواجباتها وما يترتب على ذلك من سلوكيات · وهناك بعد تنظيمى ، وهو يعنى أن هذه الجماعة المتخصصة تحتاج الى تنظيم ينظم العلاقة بين أعضائها من ناحية ، وبينهم وبين عملائهم من ناحية ثانية وبينهم وبين مجتمعهم من ناحية ثالثة ، ويضمن حقوقهم ويحافظ على واجباتهم ويقوم سلوكهم ، بكل ما يترتب على ذلك من قواعد ومعايير واجراءات · وهناك بعد اجتماعى ، وهو يعنى المجتمع الذى يحتاج الى الخدمة التى تقدمها هذه الجماعة ، ولكن داخل حدود السلامة الاجتماعية لكل من يحتاج اليها ويتأثر بها · ومن ثم فان للمجتمع قوانينه وله آدابه وتقاليده ومعاييره التى يضمن بها المحافظة على السلامة الاجتماعية لأعضائه ·

ويتضح هنا ، مدى التواصل بين الأبعاد الثلاثة ، فان البعد المهنى يتصل بالبعد التنظيمى ويفرضه ، وكلاهما يتصل بالبعد الاجتماعى وينضبط داخله · كما يتضح مدى التداخل الذى يعطى انطباعا بالتأثير والتأثر فى وقت واحد · فالممارسة العملية المهنية دائرة صغيرة تدور داخل دائرة أكبر لتنظيم مهنى مؤثرة ومتأثرة ، والتنظيم المهنى يدور داخل دائرة أكبر منه لمجتمع واسع يؤثر فيه من خلال الممارسة المهنية لأعضـــائه ، ويتأثر هو وأعضاؤه به محكومين بما يفرضه المجتمع من ضمانات السلامة الاجتماعية·

وعلى ذلك ، نستطيع أن نتناول كل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة بشىء من التفصيل واضعين فى الاعتبار ما بينها من تواصل وتداخل وتأثير متبادل بالدرجة التى تحدث تكاملا بينها ، وهذا التكامل يساعد على تحديد مضمون المشكلة التى نحن بصددها وأبعادها ، وذلك كما يلى :

أولا : البعد المهنى :

يقصد بالبعد المهنى لمشكلة الأخلاقيات المهنية فى مجال العـــلاقات العامة ، ذلك البعد الذى يتصل بنظرة الممارسين الى سلوكهم بالكيفية التى تكشف عن احساسهم بالمشكلة ٠ فلقد تبين من الدراسات العلمية خـــلال السنوات الأخيرة ، أن هؤلاء الممارسون لا يتفقون حتى الآن حول أولوية هذه المشكلة فى حياتهم العملية ٠ وهذا يعنى أن احساسهم المشترك بأهميتها لم يتبلور بعد الى درجة يرتفعون بها الى حيث ينبغى أن تكون على أساس أن الأخلاقيات المهنية هى السياج الذى يحميهم ويحمى مهنتهم وعملاءهم ومجتمعهم من الممارسات الخاطئة التى تسىء اليهم ، قبل أن تضر بغيرهم ٠

كما تبين من هذه الدراسات العلمية ، أن هؤلاء الممارسين لا يتفقون حتى الآن حول مضمون هذه الأخلاقيات المهنية وحدودها وكيفية تطبيقها ٠ وهذه نتيجة لها خطورتها ٠ فقد تكون جماعة ما على دراية بمشاكلها ، ولكنها بوعى أو بدون وعى قد تعطى مشكلة معينة مكانة فى أولوياتها أقل مما ينبغى أن تكون عليه ٠ أما أنها لا تعى مضمون المشكلة ذاتها ، فهذه هى الخطورة التى تقع نتائجها السيئة على هذه الجماعة وعلى كل من يتصـل بها أو يتعامل معها ٠

ومن هنا جاءت الأهمية الحيوية لهذا البعد المهنى ، انه يعطى تصورا واضحا لموقف المهنيين أنفسهم تجاه أنفسهم وتجاه مهنتهم ٠ وعلى قدر وعى المهنيين بمشكلاتهم ، على قدر ما تتطور مهنتهم تطورا ايجابيا ، واذ حدث العكس كان التطور سلبيا ٠

ولكى ندلل على اتجاه هذا البعد المهنى فى مجال العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، نستشهد هنا بدراستين هامتين ، لحداثتهما من ناحية ، ولقدرتهما على اعطاء تحليل واسع لما يعنيه هذا البعد المهنى من أولويات للمشكلة ومضمونها ، بالاضافة الى أن صاحبى هاتين الدراستين من ممارسى العلاقات العامة ذوى الخبرة الطويلة ٠

أما الدراسة الأولى ، فقـــد قام بها دافيـــــد براون D. Brown وهى تتناول أولويات المشكلة بالتحليل ، حيث ركز فى دراسته على نقطة

تقوم على تساؤل هام حول أيهما افضل لمهنة العلاقات العامة ، أن يتوفر لها أخلاقيات مهنية أم يتوفر لها قدرات مهنية ؟! بمعنى : أيهما أفيد للمهنة حاليا ، ممارس أخلاقى أم ممارس قادر ؟ ولا شك أن الاجابة على هذا التساؤل تعطى تصورا لأولويات المشكلات المهنية عند أحد ممارسى العلاقات العامة ، وهو بهذه الاجابة ، ان لم يكن يعبر عن اتجاه عام بين الممارسين ، فانه يعبر بالفعل عن اتجاه سائد بينهم (٤) ·

ولقد بدأ دافيد براون D. Brown دراسته لمشكلة الأخلاقيات بنقده للقوانين الأخلاقية أو القواعد الأخلاقية التى أصدرتها العديد من جمعيات العلاقات العامة واتحاداتها ، وهى نوعيات من التنظيمات المهنية الضعيفة التى ظهرت فى مجال العلاقات العامة خـــلال النصف الثانى من القـــرن العشرين والتى سوف نتناولها بالدراسة خـــلال عرضـــنا للبعد التنظيمى للمشـــكلة ·

فقد لاحظ دافيد براون D. Brown أن هذه الجمعيات والاتحادات أطلقت على هذه الأخلاقيات المهنية التى توصلت اليها مسميات واصطلاحات مختلفة · فبعضها أسماها بالقوانين الأخلاقية Codes of Ethics وبعضـــها أسماها بقوانين المستويات المهنية Codes of Professional Standards كما لاحظ أنها اختلفت أيضا فى اعداد هذه القوانين أو المستويات · فبعضها حددها فى أربع صفحات كاملة ، وبعضها حددها فى ست عشرة فقرة فقط ·

ومع ذلك ، فان أيا من هذه القوانين أو المستويات لم يشتمل على تحديد النتائج التى يمكن أن تترتب على مخالفة قانون أو مستوى من هذه القوانين أو المستويات الأخلاقية · وهنا تكمن نقطة الضعف فيما أصدرته هذه الجمعيات أو الاتحادات ، كما يقول دافيد براون D. Brown ، لأن هذا النقص يؤثر على جهود الممارسين نحو تحقيق بلوغ مكانة مهنية ·

ويؤكد على ملاحظته الأخيرة هنا ، بقوله : أنه بعد مرور ما يزيد على

4. Brown, D. "A Funny Thing Happened On The Way To The Forum of Ethics". Public Relations Quaterly, Spring, 1986, p. 20-23.

نصف قرن من الممارسة المهنية ، فان العلاقات العامة لا تزال تتحـــدى أى وصف لها ، وكذلك أخلاقياتها • فما نعتبره داخلا فى الممارســة الجادة لمهنتنا ، ، قد يعتبره الآخرون لا أخلاقيا • وما يعتبر داخلا فى الأخلاقيات الخاصة أو الآداب الخاصة ، يعتبره الآخرون داخلا فى الأخلاقيات المهنية •

وطالما أنه لا توجد عقوبات على من يخرج على هـــذه القوانين أو المستويات الأخلاقية ، فانه لا يوجد سبب واضح لأن تكون قائمة على الاطلاق، فيما عدا ما يتصل منها بمخالفات قانونية أو تشريعات مدنية اجتماعية • واذا لم يكن هناك تحديد واضح لهذه الأخلاقيات وعقوبات الخروج عليها ، فاننا سوف نفتقد ضرورة من ضروريات تنظيمنا تنظيما قانونيا كمهنيين •

وانتقل دافيد براون D. Brown فى دراسته بعد ذلك الى مشكلة القدرة المهنية عند الممارسين • وتبين من تحليلها أن الفترة التى قضاها فى الممارسة المهنية للعلاقات العامة فى مجالات متعددة كشفت له خطأ القول السائد بين زملائه من الممارسين الذين يعتبرون أن التعليم الجامعى للعلاقات العامة كاف لكى يكون الواحد منهم قادرا بالفعل على ممارسة العـــلاقات العامة • وهناك فرق بين أن يكون الممارس اكتسب تعليمه استعدادا للممارسة، وبين أن يكون اكتسب بهذا التعليم قدرة على الممارسة • وبين أن يكون اكتسب بهذا التعليم قدرة على الممارسة • وخبرته الطويلة فى هذا المجال تؤكد على أن تعليمه الجامعى أعطاه الاستعداد للممارسة فقط ، ثم طور هذا الاستعداد بالتدريب المستمر والخبرة الطويلة فى مجالات العمل المختلفة والمتعددة والمواقف العملية والمشكلات الواقعية • وبدون توفر التـــدريب والخبرة مع التعليم الجامعى ، تصبح القدرة المهنية مشكلة هامة من المشكلات المهنية فى مجال العلاقات العامة •

وبعد عرض هاتين المشـــكلتين ، بدأ دافيـــد براون D. Brown يقارن بين المشكلتين على أساس المفاضلة بينهما وتحديد أولوية كل منهما • وكان رأيه الذى بدأ به هذه المقارنة هو أنه لو خير بين وجود أخلاقيات المهنة أو القدرة على ممارستها فانه يفضل توفير القدرة على ممارستها أولا • ذلك ، لأن الممارس لابد وأن يكون أخلاقيا اذا كان مهنيا • واذا لم تمارس المهنة باقتدار ، فان الأخلاقيات سوف تكون عديمة الفائدة • وما نلاحظه

بالفعل ، هو قلة عدد القادرين على ممارسة مهنة العلاقات العامة ممارسة مهنية سليمة وفعالة ٠

غير أن هذا الرأى الذى يقوم على تفضيل القدرة المهنية على الأخلاقيات المهنية ، لم يمنعه من القول بأن هاتين المشكلتين ينبغى أن يكون حلهما على مستوى قومى ٠ فاذا أردنا تحسين نوعيات الممارسين من أجل تحقيق مكانة مهنية أفضل ، فانه ينبغى الاسراع باعادة بناء التعليم الأكاديمى للعلاقات العامة ٠ واذا أردنا قوانين أخلاقية ، فانه ينبغى أن نكون مستعدين على أن نتعامل بشجاعة مع المخالفين لها والخارجين عليها ٠

ولكى يتحقق هذان الهدفان ، يمكن أن تقام أكاديمية قومية للاتصال المهنى ، تكون مستقلة عن المنظمات القائمة استقلالا لا يمنع من التنسيق معها ٠ هذه الأكاديمية سوف تستطيع أن تفرض قانونا أخلاقيا ، وأن تطبق برنامجا تعليميا وتدريبيا ، يوفر التعليم والتدريب المستمرين لكل الممارسين ، ويعتمد المستوى الذى يصلون اليه ٠

وتقوم هذه الأكاديمية على ثلاثة أقسام : أولها ، قسم التطوير المهنى ، وثانيها قسم البحوث والتطوير ٠ وثالثها ، قسم خدمة المجتمع ٠ ويضم قسم التطوير المهنى ثلاثة معاهد : أولها ، معهد التدريب ، وثانيها ، معهد الاتصال اللفظى ٠ وثالثها ، معهد اعتماد مستويات الممارسة والانتساب للاكاديمية ٠ أما قسم البحوث والتطوير فانه يضم معهد الأفكار الجديدة ومعهد النشر ومعهد المكتبات والمعلومات ٠ وأما قسم خدمة المجتمع فانه يضم عددا من المراكز ، مثل مركز الاتصال العام ومركز الاستجابة للطوارىء المدنية وغيرها ٠ وبهذه الأكاديمية وأقسامها وأعمالها يمكن أن تتحدد البداية الحقيقية لمهنة العلاقات العامة ٠

واذا استعرضنا نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بأولويات الأخلاقيات المهنية ، لوجدنا أننا نتفق معها فى نقطتين ، ونختلف معها فى العديد من النقاط ٠ فنحن نتفق معها فى أن مشكلة الأخلاقيات المهنية هامة وحيوية ، وأنه لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الممارسين وتنظيماتهم المهنية حول ما يقصد بالأخلاقيات المهنية بالفعل ، رغم أنهم توصلوا الى تحديد العديد منها ٠ كما

انه لا يوجد الزام فيما توصلوا اليه من اخلاقيات مهنية • فالمشكلة هنـــا مشكلة مضمون واضح ومحدد وملزم ، وهذا صحيح فى جملته وتفصيله •

كما نتفق مع نتائج هذه الدراسة فى أن القدرة المهنية هامة وحيوية أيضا ، فلا ممارسة مهنية صحيحة الا اذا توفرت القدرة عليها فيمن يمارسها• وهذه حقيقة تنطبق على العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، كما تنطبق على غيرها من المهن المتخصصة الأخرى التى سبقتها الى الوجـــود والأصالة الاجتماعية •

لكننا نختلف مع نتائج هذه الدراسة فى كل ما ذهبت اليه بعد ذلك • فالربط بين المشكلتين والمفاضلة بينهما والحل الذى توصل اليه لهما معا ، جميعها نطاق قابلة للاختلاف لأنها عولجـــت من زوايا لا تتفق تماما مع ما ذهبت اليه المهن المتخصصة الأخرى •

وبادىء ذى بدء ، اذا كنا نعترف بأن العلاقات العامة مهنة متخصصة ، فلماذا لا نذهب الى ما ذهبت اليه كل المهن المتخصصة التى تعارفت عليها المجتمعات المعاصرة ؟ لماذا نصر ، باهمال هذه الدراسات ، على أن نبقى مختلفين وعلى أن يستمر الاختلاف ، رغم أن الحقائق ظاهرة وواضحة وجلية أمام عيوننا ، وهى ممارسات ثبتت صحتها وفعاليتها من قبل المهن المتخصصة الأخرى ؟!

انه من المتعارف عليه بين هذه المهن المتخصصة الأخرى ، ان القدرة المهنية هامة وأساسية ولكنها لم تغنى عن وجود أخلاقيات مهنية • فالضعف الانسانى مسألة شائعة بين القادرين وغير القادرين ، وما وجدت الأخلاقيات المهنية الا لتقوم هذا الضعف وتحفظ للمهنة سمعتها وللممارســـين شرفهم وللمجتمع سلامته • فما سبب الخلط اذا بين القدرة المهنية والأخـــلاقيات المهنية ؟ بل وما سبب المقارنة بينهما لنختار أيهما نفضل ؟

ومن المتعارف عليه أيضا بين المهن المتخصصة الأخرى ، ان القدرة المهنية مصادرها معروفة وهى الاســـــــتعداد الطبيعى والتعليم الأكاديمى والتدريب العملى والخبرة الفنية • ومعروف أيضا أن الاستعداد الطبيعى والتعليم الأكاديمى والتدريب العملى توفرها المعاهد العلمية بشتى أنواعها•

أما الخبرة الفنية ، فان المهن المتخصصة تشترط قدرا منها ، قبل أن يمارس أحد من أعضائها حياته العملية الحقيقية ، من خلال التنظيمات المهنية القوية التى تنتظم أعضاءها ٠

ومن المتعارف عليه كذلك بين هذه المهن المتخصصة ، أن الأخلاقيات المهنية تحدد مضمونها وحدودها التنظيمات المهنية القوية وتراقب أعضاءها وتحاسبهم عليها اذا خرج عضو منهم على حدودها ٠ ان هذه التنظيمات ترعى الممارسة المهنية وما ينتج عنها من علاقات مؤثرة على العملاء بصفة خاصة والمجتمع كله بصفة عامة ٠

فما بال هذه الدراسة تخرج علينا بحـــل يخلط بين التخصصـات والاختصاصات ؟ هل وجود أكاديمية قومية ترعى الأخلاقيات والقدرات معا أمر طبيعى فى الحياة المهنية ؟ هل يمكن لمعهد علمى أن يتولى وضع قانون أخلاقى لأصحاب مهنة معينة ويرعى ممارسته ويحاسب على الخروج عليه؟! ان المعاهد العلمية ما لهذا وجدت ٠ واذا كان التعليم الجامعى فى حاجة الى تطوير ، وكانت هذه الأكاديمية أسلوبا من أساليب تطويره ، من وجهة نظر هذه الدراسة فان هذا جائز ٠ ولتبقى الأخلاقيات الى جانب التأكد من الخبرة الفنية من اختصاص تنظيم مهنى قوى لمهنة العلاقات العامة ، يكون له ما للتنظيمات المهنية المتخصصة الأخرى من اختصاصات وصلاحيات ، ولتكن لنا فى هذه المهن المتخصصة التى يحترمها المجتمع ويعترف بهـــا اعترافا مشرفا أسوة حسنة ٠

أما الدراسة الثانية ، فقد قام بها سيمورها ملتون Seymour Hamilton وهى تتناول مضمون الأخلاقيات المهنية فى مجال العلاقات العامة ٠ وهو يبدأ تحليله بمضمون هذه المشكلة انطلاقا من نقطة الاختـــلاف بين الناس والباحثين والمهنيين حول ما يقصد بالفعل بالأخلاقيات بصفة عامة ، والمهنية منها بصفة خاصة ٠ فهذا الاختلاف فى تصوره ، يجعل الاقتراب من مشكلة الأخلاقيات المهنية فى مجال العلاقات العامة صعبا للغاية (٥) ٠

---

5. Hamilton, S. "Public Relations, From Publicity To Interaction." Public Relations Quarterly, Spring, 1986, pp. 15-19.

والمشكلات الأخلاقية ليست حديثة ، وليست خاصة بالعلاقات العامة وحدها · لقد عرفتها الأديان القديمة وعرفها الفلاسفة الأقدمون ، وظلت تتعارفها الأجيال ، جيل بعد جيل · وربما عرفها الانسان فى بداية عهده بالحياة الجماعية على وجه هذه الأرض · ولكن من أهم هذه الأشياء الداعية للأسف أن تبقى هذه المشكلات الأخلاقية حتى هذا الربع الأخير من القرن العشـــرين ·

ولقد بقيت الأخلاقيات ومشكلاتها ، منذ تعارفت عليها الأجيال البشرية، جيل بعد جيل ، مثارا للاختلاف والتعصب · ولا يعدم جيل من الأجيال وجود أناس يتمسكون بأخلاقيات معينة لأنها فى رأيهم وعقيدتهم صحيحة · ويتوزع هؤلاء الناس على مجالات عديدة ، دينية ومذهبية وشـــخصية · بل انهم لا يعترفون بصحتها فقط ، وانما يذهبون الى أبعد من ذلك ، حيث يحكمون على غيرهم من خلالها · ففى جنوب أفريقيا ، مثلا ، تطبق سياسة التفرقة العنصرية باجماع واقتناع من أمة بأكملها ، على الرغم من معارضة شعوب العالم جميعها لها ، وعلى الرغم من تعارضها مع حقوق الانسان كما أقرتها منظمة الأمم المتحدة ·

بل وهناك أيضا اختلاف بين رجال العلم حـــول ماهية الأخلاقيات بالضبط · فقد أكد رالف لنتون Ralph Linton عالم الأنثروبولوجيا الأمريكى على أنه انتهى من دراساته الى أنه لا يوجد مبدأ أخلاقى يتفق عليه الأفراد جميعهم · فقد لاحظ خلال دراسته اختلافات بين الثقافات القديمة والحديثة وبين القبائل والقوميات بدرجة يمكن القول معها بأن الأخلاقيات ليست عامة · ولكنها تتوقف على رأى الجماعة الحالية ، واذا تغيرت الجماعة أو تغيرت بيئتها وظروفها ، فمن المحتمل أن نجد تغييرا فى أخلاقياتها ·

وفى مواجهة هذا الرأى ، نجـــد رأيا مخالفا قال به كاى نلســـن Kai Nielsen أحد أساتذة الفلسفة الأمريكيين أيضا · فهو يرى أن هناك نمطا واحدا للسلوك البشرى · فعلى الرغم من أن الثقافات المختلفة تمتلك أخلاقيات مختلفة ، الا أن جميعها تركز على مسائل واحدة · وهذا النمط الواحد للسلوك البشرى يعنى وجود حاجات ذات جذور عميقة واتجاهات انسانية ذات قدرات ومواصفات مميزة ، والتى لها صفة العمومية التامة ·

ويخرج سيمورها ملتون Seymour Hamilton من هذا التقديم ، بأن المفكرين فى مجال العلاقات العامة يؤيدون هذا الرأى الأخير ، ويطالبون على الأقل بتحديد المسائل الأخلاقية حتى تحكم المناقشة حولها • ولعل نقطة البداية لتحديد هذه المسائل ، هى ان نتعرف على الكيفية التى يستخدم بها الناس الكلمات • فمثلا ، اصطلاح كالعلاقات الانسانية يمكن فهمه ومناقشته اذا اتفقنا على معنى الكلمات الأساسية التى يتكون منها •

وتستفيد هذه الدراسة هنا بدراسة أخـــــرى نشرها الفريد سولفان Alfred Sullivan فى الخمسينات من هذا القرن ، حدد فيها تسلسلا للقيم التى تقوم عليها العلاقات العامة • فهناك المستوى الأساسى البسيط ، وهو يضم القيم الفنية Technical Values وهى التى تصف عملا من الأعمال ، كأن نقول هذه صورة حسنة أو عبارة جيدة • وتقاس هذه القيم الفنية بالقدرة أو المهارة •

ويلى ذلك المستوى التالى ، وهو يضم القيم المشـــايعة أو المواليـة Partisan Values وهى التى تصف موقفا من المواقف ، كأن تقول ، هذه خطبة سياسية جيدة • وتقاس هذه القيم بمدى الولاء لشخص أو مصلحة أو منظمة • ثم ، يأتى أخيرا المستوى الأعلى ، وهو الذى يضم القيم المشتركة Mutual Values وهى التى تصف الاشخاص ، كأن تقول هذا شخص طيب • والقيم المشتركة تحترم الناس لأنهم ناس وبدون تقسيمهم الى مؤيدين ومعارضين ، أو بيض وسود ، أو ذكر وأنثى ، أو شـــيوعى ورأسمالى ، وما شابه ذلك •

كما تستفيد بدراسة أحدث من سابقتها قام بهـــا جيمس جرونيج James Grunig وتود هانت Todd Hunt • وفى هذه الدراسة الأخيرة ، نجد أربعة أنواع من تطبيقات العلاقات العامة ، لكل منها أخلاقياته • وهى : الوكيل الصحفى أو الداعية Press Agency or Propagandist والاعـــلام العـــام Public Information وعـــدم التماثل المزدوج Two-Way Asymmetric والتماثل المزدوج Two-Way Semmetric وهذه تقسيمات نظرية أربعة ، لكن كلا منها يعبر عن اتجاه أخلاقى مختلف عن الاتجاهات الأخرى •

ويقوم الوكيل الصحفى أو الداعية ، كفن اتصالى تطبيقى فى مجال العلاقات العامة ، على اغراق المدينة التى توجد بها المنظمة التى يخدمها ، بالرسائل المطبوعة والمذاعة ، والتى لا يكون للصدق والعدل والكرامة والذوق مكان فيها · وانما تعتمد على عدد من الشعارات الغريبة والتى لاتزال تعيش بين الكثيرين ، مثل : ان العالم ماهو الا كلاب تأكل كلابا ، ومثل : انه من الأفضل أن تأكل من يقف فى طريقك بدلا من أن يأكلك ·

ومن الواضح هنا فى رأى صاحبى هذه الدراســـة ، أن فن الوكيل الصحفى أو الداعية أخلاقى فى حد ذاته ، ولكنه قد يستخدم استخدامات غير أخلاقية · فاذا طبقه خبير من الناحية الفنية المجردة ، يصبح فنا عاديا · واذا طبقه داعية مثل جوبلز ، فان النتائج تكون مختلفة ، بل اننا نحكم عليها بدون تردد بأنها نتائج كريهة وتعافها نفس أى انسان ·

اما الاعلام العام ، كفن اتصالى تطبيقى آخر ، فانه شبيه بفن الوكيل الصحفى أو الداعية · ولكن مع اختلاف فى الاطار الذى يحكم كلا منهما · فالاعلام العام تحكمه قوانين وأحكام وعادات وقيم خارجية ، على عكس الوكيل الصحفى أو الداعية الذى تحكمه قيم تنبع من داخل المنظمة · وأقرب مثل تطبيقى لهذا الفن الاتصالى هو الشخص القائم بالاعلام فى الحكومة · انه يرسل رسائل كثيرة الى جماهير معينة ولكنه لا يعطى وقتا للاستماع الى ما تقوله هذه الجماهير · وهو حر فى أن يطبق قواعد فنه كما يشاء . ولكنه يعمـــل داخل اطار يحرمه حـــرية الاختيار بين أن يكون أخلاقيـــا أو أن يكون لا أخلاقيا · وليس من الصعب أن نتصور موقفا يقوم فيه خبير الاعلام العام بدوره طوال النهـــار بما يتفق مع التعليمات والسياســـات والاجراءات ، ثم يترك فى نهاية اليوم بشعور يحس من خلاله بأن ما أنجزه لا يتفق مع مصالح الناس ·

وأما عدم التماثل المزدوج فانه فن اتصالى تطبيقى ثالث تأخذ به كثير من الشركات الصناعية والتجارية · ومن خلال هذا الفن الاتصالى يقوم خبير العلاقات العامة باعطاء قدر من المعلومات الى الجماهير ، ويستمع أيضا الى ردود فعلها باستخدام أساليب علمية ، كالاستقصاء وبحوث السوق والاستفتاء ، لكنه فى جميع الأحوال لا ينسى أن المستوى الأخلاقى الذى

يحكمه هو أن يكون مواليا للشركة التى يمثلها • وعلى الرغم من أن الولاء قيمة انسانية طيبة ، الا أنه قد يؤدى الى سوء التوجيه والقرارات المتحيزة ، لأن ما يكون فى صالح شركة ما قد لا يكون فى صالح جماهيرها ، وعليه فى جميع الحالات أن يكون متحيزا لمصالح شركته •

وأخيرا ، نأتى الى التماثل المزدوج ، كفن اتصالى تطبيقى رابع • وهو يعتبر أكثر النماذج التطبيقية تطورا وتقدما • ويسميه البعض فن التفاعل المــــزدوج Double Interaction انه لا يعترف بحق الجماهير فى أن تتكلم فقط ، وانما يعترف بحقها فى أن تصل مع المنظمة التى تربط مصالحها بها الى اتفاق مشترك فى الرأى ، على أساس من التنازل المشترك والكسب المشترك• ثم انه يعترف أيضا بأن تنعكس النتائج المشتركة على السلوك والتصرفات عند الطرفين •

ولذلك ، فان هذا الفن الاتصالى ، يعتبر أسلوبا للتأثير على الاتجاهات والسلوك وتحقيق الوفاق • وتأخذ به الادارة العليا الحـــديثة فى بعض المنظمات من خلال تطبيقها لسياسة التفاوض مع الجماعات المخالفة معها فى الرأى أو المتصارعة معها على مصالح معينة • ونظرا لأنه أسلوب تصورى بأكثر منه واقعى ، فان الممارسين للعلاقات العامة ينظرون الى الهدف منه على أنه اسعاد أكبر عدد ممكن من الناس بقدر الامكان •

غير أن هذا الأسلوب ، اذا طبقته العلاقات العامة ، فانه سوف يكون أسلوبا فعالا وانسانيا كما يكون أسلوبا أخلاقيا أيضا فى نفس الوقت • بل ان هذا الأسلوب يمكن أن ينقل العلاقات العامة الى مكانة تحتلها بين الادارة العليا ، والتى طالما جاهدت لبلوغها دون أن تحققها الا فيما ندر • فمن الواضح من التحليل السابق ، أن تطبيق هذا الأســــلوب يقتصر على الناحية الادارية فى بعض الشركات ، ولكنه لم يجد مجالا للتطبيق فى العلاقات العامة • ومن ثم ، فان هذا الأسلوب الاتصالى الرابع ليس الا تصـــورا لامكانية استخدامه دون أنيكون له أساس واقعى •

وأخيرا ، يرى سيمور ملتون Seymour Milton أنه بناء على الدراستين اللتين استشهد بهما ، يصبح من الممكن أن نتأكد من أهمية وفعالية

الممارسة المهنية المبنية على الاخلاقيات المهنية • واذا كانت هناك حساسية متزايدة من بعض تطبيقات العلاقات العامة فيما يتعلق بالمسائل الأخلاقية ، فانه من الضرورى أن نفكر طويلا فى الأخلاقيات المهنية المناسبة •

ويضاف الى ذلك ، أنه اذا كانت الكلمات تحمـــــل معانى مختلفة فى الاستخدامات المختلفة ، وأن القيم قد تتأثر بالمصـــالح الخاصة أو تتلون بالاتجاهات الخاصة ، فانه يمكن اذا طبقت مبـــادىء فن التماثل المزدوج والقائم على الاحترام المتبادل لوجهات النظر المتعارضة ، كأساس للوصول الى اتفاق مشترك ، أن يتكون أسلوب مناسب لتحقيق اتفاق مشـــترك بين الممارسين للعلاقات العامة حول مضمون الأخلاقيات المهنية التى يمكن أن تحكم ممارستهم العملية •

واذا استثنينا التفاصيل التى نختلف فى بعضـــها مع النتائج التى عرضتها هذه الدراسة الثانية لســـيمور ملتون Seymour Milton مثل حكمه على أسلوب الوكيل الصحفى أو الداعية على أنه أخلاقى فى حد ذاته رغم وضوح المبادىء اللاأخلاقية التى تشكل مضمون رسائله الاتصالية ، فاننا نتفق معه على وجود اختلافات أســـاسية وجوهرية بين الممارسين للعلاقات العامة حول مضمون الأخلاقيات المهنية التى ينبغى أن يتمسكوا بها • كما نتفق معه فى أن أسلوب الحوار المشترك الذى يقوم على أساس الاعتراف بأن الاختلافات بين الناس شىء طبيعى ، ولكن من الممكن أن يتفقوا على رأى مشترك يقوم على التضحية المشتركة والفائدة المشتركة ، قد يكون أسلوبا نافعا فى مثل هذا المجال الذى نحن بصدده ، وهو مجال العلاقات العامة • لكن المهم ، فى رأينا ، هو أن نعرف كيف نبدأ ؟ ومتى نبدأ ؟ وكيف نصل الى ما نهدف اليه ؟ ولا نترك أنفسنا للخلافات التى تتزايد وتتعمق دون أن نحقق فى الواقع شيئا ايجابيا يدفعنا خطوة الى الأمام •

لقد لمسنا داخل البعد المهنى قلب المشكلة الأخلاقية فى مجال العلاقات العامة • ان الممارسين لا يختلفون فقط حول أولوياتها ، ولكنهم يختلفون أيضا حول مضمونها ، بدرجة توحى أحيانا بشعور غريب ، وهو أنهم يتهربون من مواجهتها بكثرة الحديث المشتت عنها • اذ ما معنى أن تنشر العديد من المقالات والدراسات حول هذه المشكلة ، وتذكر فى كثير من لقاءاتهم داخل

جميعاتهم واتحاداتهم ، وتصدر قوانين هنا وقوانين هناك ، حتى أنه يمكن القول أن لكل جمعية قانونها الأخلاقى ، ولكل اتحاد قانونه الأخلاقى ٠ ومع ذلك تبقى المشكلة طوال هذه السنين قيدا يعوق حركة مهنتهم ويكاد يشلها تماما ٠ وقديما قال الشاعر العربى :

انمـــا الأمم الأخـــق مـــا بقيت   فا نهم ذهبت أخـلاقهم ذهبـوا

ان المهن المتخصصة الأخرى سعت منذ ظهورها فى المجتمعات الأوربية الحديثة ، الى أن يكون لها رسوخا قويا من خلال تنظيمات مهنية قوية تحافظ عليها وعلى ممارسيها ، وتحمى نفسها ومجتمعها من الخارجين عليها ٠ ولقد كانت الأخلاقيات المهنية من الانجازات الأولى التى حققتها هذه المهن ، على أساس أن الأخـــلاقيات ســـياج الأمان لكل من الممارسين وعملائهم ومجتمعهم ٠ ولم نر مهنة منها تأخرت فى تنظيمها وفى تحديد أخلاقياتها ، كما شاهدنا فى مهنة العلاقات العامة ٠ ولم يكن هذا التأخر فى مهنة العلاقات العامة عن عدم وعى بأهميتها ، وانما كان هذا التأخر لاعتبارات أخرى ٠

انها نفس الاعتبارات التى تقف دون الوصول الى مواجهات حاسمة مع المشكلات الأخرى ، كمشكلة المفاهيم المتعددة ، ومشكلة اختيار الممارسين، ومشكلة الاعداد العلمى للممارسين ٠ ومشكلة العلاقة السليمة مع الادارة العليا ، وغيرها من مشكلات فرعية أخرى ٠ ونرى ، من وجهة نظرنا ، ان هذه الاعتبارات جميعها تتبلور فى درجة النضج المهنى الذى وقفت عنده العلاقات العامة ٠

وقد تكون هذه الحقيقة هينة ٠ فدرجة النضج ليست عيبا فى حد ذاتها ، فلكل شىء درجة نضجه لكنه يتطور الى ما بعدها ٠ غير أن ما يسىء الى العلاقات العامة بالفعل ، هو أن الممارسين والباحثين ليسوا متفقين على درجة التطور التى ينبغى أن تتطور اليها ، ولا على الكيفية التى يمكن أن تتطور بها ٠ ولعل هذه الحقائق هى مشكلة المشاكل فى العلاقات العامة ٠

ثانيا : البعد التنظيمى :

يقصد بهذا البعد التنظيمى من أبعاد مشكلة الأخلاقيات المهنية فى مجال

العلاقات العامة ، ذلك البعد الذى يتصل بنظرة التنظيمات المهنية التى ظهرت وأصدرت عددا من القوانين والمستويات والقواعد الأخلاقية التى لم يكن لها صدى عند الممارسين ، لا من قريب أو من بعيد ، كأنها صدرت لقـــوم آخرين لا يعنيهم شأنها ٠

والتنظيمات المهنية ، بهذه الحقيقة ، تكون قد لعبت دورا فى بلورة المشكلة ، وليس فى حلها ومواجهتها ، لأنها باصـــدارها لهـذه القوانين والمستويات والقواعد الأخلاقية أثارت من التساؤلات بأكثر مما وضعت من الاجابات ٠ بل ان هذه التساؤلات كانت فى معظمها من أولئك الممارسين الذين تعنيهم هذه الأخلاقيات المهنية ٠

ومن هنا ، تأتى أهمية هذا البعد التنظيمى ، لأنه يصور دور المصادر الأساسية للاخلاقيات المهنية فى خلق مشكلة من صميم اختصاصها ٠ كأنه يصور التناقض بين الدور وصـــاحب الدور ٠ ففى الوقت الذى يكون من الطبيعى أن نتوقع من التنظيمات المهنية للعلاقات العامة دورا فى حل مشكلة الأخلاقيات المهنية ، نجد أن هذه التنظيمات المهنية ذاتها تسهم فى خلق المشكلة وزيادة تعقيدها ٠ فكيف حدث هذا ؟

ان الاجابة على هذا التساؤل تفرض علينا ، أن نعرض عرضا أمينا لجهود هذه التنظيمات المهنية ٠ ثم نتناول هذه الجهود بالتحليل والنقـــد بالكيفية التى تتلاءم مع النتائج التى نستهدفها هنا ، ولكى نستخلص منها اجابة واضحة عن التساؤل الذى أثرناه هنا كمضمون للبعد التنظيمى لمشكلة الأخلاقيات المهنية فى العلاقات العامة ٠

ويلاحظ هنا ان هذه التنظيمات المهنية تتعدد على مستوى قومى وعالمى، ومنها من أصدر قوانين أخلاقية خاصة به ، ومنها من لم يصدر مثل هذه القوانين الأخلاقية ٠ وبالتالى ، فان تحليلنا لهذه التنظيمات المهنية وقوانينها سوف يتركز أساسا على أهم وأبرز هذه التنظيمات التى أصدرت قوانين أخلاقية ذات قيمة علمية ٠

كما يلاحظ هنا أنه توجد دراسات علمية كثيرة ومتعددة تناولت هذه

التنظيمات ونصوص قوانينها الأخلاقية اما فى صلبها أو فى ملاحقها (٦) ٠ وتناولتها بطريقة تحليلية محضة أو بطريقة تحليلية نقدية أو بطريقة موجزة ٠ لكنها جميعها تتفق فى النتائج التى انتهت اليها فيما يتعلق بالقيمة العملية والتطبيقية لهذه التنظيمات وقوانينها ٠ وفيما يلى مضمون هذه القوانين الأخلاقية والتنظيمات التى أصدرتها :

قانون الاتحاد الدولى للعلاقات العامة :

بدأت فكرة هذا الاتحاد الدولى سنة ١٩٤٩ عندما تقابل هولنديان وثلاثة بريطانيين فى لندن ، وتحدثوا عن عملهم فى العلاقات العامة وكيفية تنظيم المشتغلين بها فى تكتلات جماعية ، تستهدف رفع مستوى الممارسة ودعم سمعة المشتغلين بالعلاقات العامة وكفاءتهم ٠

وجاءت الخطوة الثانية عندما اتسع هذا الاجتماع سنة ١٩٥٠ فى هولندا ، لتشترك فيه جماعات من المشتغلين بالعلاقات العامة فى فرنسا وبريطانيا وهولندا والنرويج والولايات المتحدة الأمريكية ٠ وانتهى الاجتماع باصدار تصريح مشترك أكدوا فيه على ضرورة دعم مهارة المشتغلين بالعلاقات العامة وأخلاقياتهم وتحقيق فهم أفضل لطبيعة عملهم ٠ كما أكدوا فيه على ضرورة التعاون الدولى لتبادل المعلومات بينهم ٠ ومن أجل ذلك شكلوا لجنة دولية مهنية لوضع هذا التعاون الدولى موضع التنفيذ ولتأسيس اتحاد دولى للعلاقات العامة ٠

وخلال السنوات الخمس التالية ، استطاعت هذه اللجنة عقد اجتماعات

---

(٦) انظر من هذه الدراسات العلمية ما يأتى :

- Jefkins, F. Public Relations; Made Simple. London : Heinemann, 1982, pp. 40-44.
- Jefkins, F. Public Relations. Estover, Plymouth : Macdonald and Evans, 2ed. edition, 1983, pp. 13-30.
- Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983, pp. 183-197.
- Howard, W. The Practice of Public Relations. London : Heinemann, 2ed., edition, 1985, pp. 183-197.

متعددة ، اشترك فيها المعهد البريطانى للعلاقات العامة ، كما اشترك فيها ممثلون من بريطانيا وفرنسا وهولندا والنرويج والولايات المتحدة الأمريكية الى جانب عدد من المراقبين من استراليا وبلجيكا وكندا وفنلندا وايطاليا وسويسرا ٠

وأخيرا ظهر الاتحاد الدولى للعلاقات العامة الى الوجود فى مايو سنة ١٩٥٥ فى اجتماع عقد فى ستراتفورد ، تم خلاله الموافقة على دستور الاتحاد وتشكيل أول مجلس له ٠ وينص الدستور الذى تمت الموافقة عليه على أهداف هذا الاتحاد ، والتى أهمها :

- ايجاد قنوات اتصال لتبادل الأفكار والخبرة المهنية بين المشتغلين بالعلاقات العامة على مستوى دولى ٠
- تشكيل جهاز لتقديم المساعدة الى الأعضاء اذا احتاجوا فى أى وقت للنصح والارشاد ٠ ويسرى هذا البند على كل زملاء المهنة فى جميع انحاء العالم ٠
- دعم المستويات العالية للممارسة المهنية فى الدول الأعضاء خاصة وفى جميع أنحاء العالم عامة ٠
- دعم ممارسة العلاقات العامة فى جميع أنحاء العالم بنشر المعلومات التى تؤكد على قميتها وتأثيرها وأهدافها ووسائلها بين المشتغلين بالمهنة والمتعاملين معها ٠
- البحث فى حلول المشكلات المهنية التى تؤثر على ممارستها والتى تكون لها صفة عامة ، مثل مكانة المهنة وقوانينها الأخلاقية ومواصفات ممارستها ٠
- اصدار نشرات دورية تتضمن التعريف برجل العلاقات العامة ومهنته ٠
- القيام بأية أنشطة أخرى تفيد الأعضاء أو تسهم فى الارتفاع بالممارسة المهنية للعلاقات العامة فى جميع أنحاء العالم ٠

ومن الجدير بالذكر أن عضوية الاتحاد الدولى للعلاقات العامة مفتوحة أمام كل الأشخاص العاملين بالعلاقات العامة ، سواء كانوا ممن يمارسونها ممارسة كاملة أو جزئية داخل مؤسسات صناعية أو تجارية أو اجتماعية او حكومية · وأعضاء الاتحاد ليست لهم أى صفة قانونية ، سوى بطاقة العضوية التى يحملونها والتى تحدد انتماءهم الى الاتحاد · ولقد ظل هذا الاتحاد جمعية أفراد ورفض كل المحاولات التى بذلت لتحويله الى اتحـــاد دولى رسمى وقانونى ·

أما قانون أخلاقيات المهنة الذى أصدره هذا الاتحاد ، فقد وافق عليه الأعضاء فى اجتماع عام ، عقد فى مدينة البندقية بايطاليا خلال شهر مايو سنة ١٩٦١ · وينص هذا القانون على ما يأتى :

(أ) يهدف هذا القانون الى تحقيق الكمال المهنى والشخصى ، وليكن مفهوما أن القصد من الكمال الشخصى المحافظة على المعنـــويات المرتفعة والسمعة الطيبة ، وان القصد من الكمال المهنى مراعاة الدستور الذى أصدره الاتحاد ومراعاة القواعد الأخلاقية التى وضعها ، وخاصة تلك التى يتضمنها هذا القانون الذى وافق عليه جميع أعضائه ·

(ب) يحدد هذا القانون سلوكيات أعضائه تجاه عملائهم ومستخدميهم، كما يلى :

١ - على العضو واجب عام يفرض عليه المعاملة العادلة لكل عملائه ومستخدميه الحاليين والسابقين ·

٢ - على العضو ألا يكون ممثلا لعملاء أو مستخدمين ذوى مصالح متصارعة أو متنافسة الا بموافقتهم ·

٣ - على العضو أن يحرص على ثقة عملائه أو مستخدميه الحاليين والسابقين ·

٤ - على العضو ألا يستخدم وسائل تستهدف الاضرار بعملاء عضو آخر أو مستخدميه ·

٥ ـ عند أداء العضو لخدماته الى عميل أو مستخدم ، فان عليه ألا يقبل أية هبات عينية الا من هذا العميل أو المستخدم نفسه · واذا حتمت الظروف غير ذلك ، فان الموافقة الصريحة لهذا العميل أو المستخدم بعد كشف الحقائق أمامه تكون ضرورية ·

٦ ـ على العضو ألا يرتبط بخدمة عميل أو مستخدم اذا اشترط لدفع أتعاب معينة أو أية تعويضات مادية ان تتحقق نتائج معينة · بمعنى أن يستهدف العميل أو المستخدم تقيد العضو بنوعية معينة من الأنشطة والنتائج الخاصة لأن ذلك يبعد العضو عن الالتزام بالموضـوعية ·

(ج) يحدد هذا القانون أيضا سلوكيات أعضـائه تجاه الجماهير وسائل الاعلام ، كما يلى :

١ ـ على العضو أن يمارس أنشطته المهنية بالكيفية التى تتفق مع المصلحة العامة والاحترام الكامل لكرامة الانسان ·

٢ ـ على العضو ألا يقوم بأية أنشطة تستهدف افساد نزاهة وسائل الاعـلام ·

٣ ـ على العضو ألا ينشر متعمدا معلومات مزيفة أو مضللة ·

٤ ـ على العضو دائما أن يمثل المؤسسات التى يعمل بها تمثيـلا متوازنا صادقا ·

٥ ـ على العضو ألا يقيم تنظيما لخدمة أهداف معلنة ، بينما هو فى الواقع يخدم مصالح خاصة مستترة لعضو آخر أو لعميل معين أو لمستخدمه · وعليه أيضا ألا يتعامل مع تنظيمات قائمة لها نفس الأغـراض ·

(د) يحدد هذا القانون كذلك سلوكيات أعضائه تجاه بعضهم البعض ، كمـا يلى :

١ - على العضو ألا يضر متعمدا بالسمعة المهنية لعضو آخر • واذا استطاع عضو ما أن يثبت حدوث ذلك من عضو آخر تجاهه ، فعليه أن يرفع معلوماته الى مجلس الاتحاد •

٢ - على العضو ألا يحاول ازاحة عضو آخر بالمخادعة ليحل محله عند مستخدمه أو عميله •

٣ - على كل عضو أن يعمل مع زملائه الأعضاء على مساندة هذا القانون ودعمه •

- قانون المعهد البريطانى للعلاقات العامة :

يعتبر هذا المعهد أكبر مؤسسة تتخصص فى العلاقات العامة وتطويرها فى المملكة المتحدة • ولقد أسسته سنة ١٩٤٨ جماعة من المشتغلين بالعلاقات العامة فى المؤسسات التجارية والصناعية والحكومية ، والتى شعر أعضاؤها بالحاجة الى تنظيم يعبر عن التطوير السريع لمهنتهم • ويهدف هذا المعهد الى ما يأتى :

- دعم تطوير الممارسة المهنية للعلاقات العامة فى المجالات التجارية والصناعية والحكومية والاجتماعية ، وبالكيفية التى تحقق مصالح المشتغلين بها ومصالح المستفدين منها •

- تشجيع الأعضاء على المستويات العالية للممارسة المهنية ودعمها وتأصيلها •

- عقد الاجتماعات والندوات والمؤتمرات حول الموضوعات المتصلة بالمصالح المشتركة بين الأعضاء ، ولتكون منافذ لتبادل الأفكار حول الممارسة المهنية الصحيحة •

ويقوم هذا المعهد بتقديم مستويات عديدة من العضوية لمن يرغب فى الانتساب اليه • لكن عضويته ليست شرطا أساسيا فيمن يمارس العلاقات العامة بالمملكة المتحدة • فليس هناك نظام لتسجيل الممارسين • ولكن هناك سببين يدفعان أى ممارس الى أن ينتسب الى عضوية هذا المعهد • فهذه

العضوية تكون بمثابة اعتراف بالمكانة المهنية للممارس ، هذا من ناحية ، كما أنها تؤكد على أن الممارس يلتزم فى عمله بقانون أخلاقى ، وهذا من ناحية ثانية ٠

ويعتبر المعهد أحد الأعضاء المؤسسين لمؤسسة تعليم الاتصال والاعلان والتسويق ٠ وقد أعتمدت هذه المؤسسة سنة ١٩٦٩ م الاختبارات التى يجريها المعهد لأعضائه ٠ وأصبح من المواصفات الأساسية فى أى ممارس للعلاقات العامة فى بريطانيا ، هى أن يحصل على دبلوما من المؤسسة وشهادة عضوية من المعهد ، على أساس أن المؤسسة جهاز تعليمى والمعهد جهاز مهنى ٠

أما قانون أخلاقيات المهنة الذى وضعه هذا المعهد ، فانه يندرج تحت الهدف الثانى من أهدافه ويشتمل على سبعة عشر نصا ، نوردها فيما يلى :

١ ــ على العضو ، وهو يمارس أنشطته المهنية ، أن يحترم المصلحة العامة وكرامة الانسان ٠ وأن يعتبر من مسئوليته الشخصية الدائمة أن يتعامل بعدل وأمانة مع عميله أو مستخدمه ، ومع زملائه ، ومع وسائل الاعلام والجمهور بصفة عامة ٠

٢ ــ على العضو ألا يتعمد نشر معلومات مزيفة أو مضللة ، وأن يحرص تماما على ألا يفعل ذلك ، وأن يلتزم دائما بالدقة ٠

٣ ــ على العضو ألا يقوم بأية أنشطة تستهدف افساد نزاهة وسائل الاعلام٠

٤ ــ على العضو الا يشترك فى أية أنشطة تستهدف أغراضا خفية غير المعلن عنها ٠ وعليه أن يتأكد من أنه يتعامل مع عملاء أو مستخدمين ذوى أهداف معلنة بوضوح ٠

٥ ــ على العضو ألا يكشف عن معلومات أو يستخدم معلومات خاصة بعميل أو مستخدم حالى أو سابق ، والتى يكون قد أطلعه عليها لثقته فيه ، لتحقيق أغراض خاصة ، الا بموافقته صراحة على ذلك ٠

٦ - على العضو الا يعمل فى خدمة عملاء أو مستخدمين ذوى مصالح متصارعة أو متنافسة الا بعد موافقتهم على ذلك صراحة ٠

٧ - على العضو ألا يقبل أية هبات عينية أو مادية من أى مصدر آخر غير العميل أو المستخدم الذى يقدم اليه خدماته بدون موافقة صريحة منه على ذلك ٠

٨ - على العضو الذى له مصالح مالية فى مؤسســـة معينة ألا يوصى باستخدام هذه المؤسسة أو يستخدمها بالفعل لصـــالح عميله أو مستخدمه ، بدون أن يعلن مصلحته صراحة ٠

٩ - على العضو ألا يتفاوض أو يتفق مع عميل أو مستخدم على أن يكون دفع الأتعاب أو المصاريف متوقفا على تحقيق نتائج مستقبلية خاصة ٠

١٠ - على العضو أن يتحقق تماما من أن تقدمه لشغل احدى الوظائف أو لتقديم احدى الخدمات لن يكون على حساب عضو آخر ٠

١١ - على العضو ألا يخدم مصالحه أو مصالح عملائه أو مستخدميه بتقديم مكافآت الى الأشخاص الذين يشغلون وظائف عامة ، اذا كانت هذه الوظائف العامة متصلة بالمصلحة العامة ٠

١٢ - على العضو الذى يستخدم عضوا فى البرلمان من أجل استشارة أو عمل تنفيذى ، أن يعلن ذلك صراحة للسكرتارية العامة للمهعد ٠ وعلى عضو البرلمان ، اذا كان عضوا فى المعهد ، أن يكشـــف ذلك الى السكرتارية العامة اذا تعرض لمثل هذا الموقف ٠

١٣ - على العضو ألا يضر متعمدا بالسمعة المهنية والممارسات المهنية لعضو آخـــر ٠

١٤ - اذا سمح العضو لمؤسسة معينة أو لشخص معين أن يسلك أو يتصرف بطريقة مخالفة لهذا القانون ، فانه يكون خارجا عليه ٠

١٥ - على العضو نفسه ألا يسلك أو يتصرف بكيفية تضر ضررا متعمدا بسمعة المعهد أو بسمعة المهنة ٠

١٦ - على كل عضو أن يتمسك بهذا القانون ، وأن يتعاون مع زملائه على دعمه • واذا ثبت له أن هناك عضوا يقوم بممارسات تخرج على نصوصه ، فانه يكون من الواجب عليه أن يعلم المعهد بذلك • ذلك لأن من واجب الاعضاء جميعهم أن يساعدوا المعهد على تطبيق هذا القانون ، والمعهد ذاته سوف يساند أى عضو يفعل ذلك •

١٧ - عندما يعمل العضو فى خدمة عميل أو مستخدم ينتمى الى مهنة أخرى ، فان عليه أن يحترم أخلاقيات هذه المهنة الأخرى ، وألا يشترك فى أية أعمال تخرج عليها •

قانون أثينا :

أصدر هذا القانون الاتحاد الدولى للعلاقات العامة IPRA بالاشتراك مع المركز الأوربى للعلاقات العامة European Center For Public Relations بعد اجتماع بينهما فى أثينا فى مايو سنة ١٩٦٥ •

ولقد تعرضنا للاتحاد الدولى للعلاقات العامة • أما المركز الأوربى للعلاقات العامة ، فانه يعتبر أحد الاتحادات المهنية التى انتشرت فى أجزاء كثيرة من العالم ، بهدف تحقيق فرص أفضل للمشتغلين بالعلاقات العامة للاتصال وتبادل المعلومات ومناقشة مشكلاتهم المشتركة •

ويتكون المركز الأوربى للعلاقات العامة من عدد من اتحادات العلاقات العامة الموجودة بالدول الأوربية • وهو من حيث التكوين يختلف عن المعهد البريطانى للعلاقات العامة والاتحاد الدولى للعلاقات العامة ، حيث أن العضوية فى كل منهما عضوية أفراد ، بينما العضوية فى هذا المركز عضوية اتحادات •

ويجتمع المركز مرة كل سنة ، وله ثلاث لجان أساسية دائمة • تسمى اللجنة الأولى بلجنة المؤتمر الأوربى للاتحادات الوطنية للعلاقات العامة ، ومهمتها التنسيق بين أنشطة هذه الاتحادات كاتحادات مستقلة وكأعضاء فى المركز من أجل الوصول الى اتفاق عام حول ممارسة المهنة وأخلاقياتها •

وتسمى اللجنة الثانية باللجنة الأوربية لدراسة العلاقات العامة وفنون الاتصال ، ومهمتها دراسة مشكلات التدريب والتعليم والتطوير المهنى . أما اللجنة الثالثة ، فانها تسمى باللجنة الأوربية لتطبيق العلاقات العامة وتنميتها ومهمتها تطوير الممارسة المهنية للعلاقات العامة فى أوربا .

ومن المعروف أن لهذا المركز قانونا أخلاقيا خاصا به . لكنه مكون أساسا من مواد مستقاة من قوانين الاتحادات الأعضاء بعد التنسيق بينها . وهذا يعنى أنه تكرار لقوانين صدرت بالفعل ، ولم يضف عليها أو يغير فيها أو يستحدث موادا جديدة ، فيما عدا تغييرات طفيفة فى العبـــارات التى استخدمت فى صياغة مواد هذا القانون . ويطلق عليه قانون لشبونة ، حيث تمت الموافقة عليه فى اجتماع عقد فى لشبونة سنة ١٩٧٨ .

واذا عدنا الى قانون أثينا الذى أصدره الاتحاد الدولى لعلاقات العامة بالاشتراك مع هذا المركز سنة ١٩٦٥ ، فاننا نجد أنه يشتمل على ثلاثة عشر نصا ، فيما يلى مضمونها :

١ - يجب على كل عضو أن يسلك بالكيفية التى تسهم فى تحقيق الظروف الثقافية والمعنوية التى تمكن الفرد من أن يتمتع بحقوقه الانسانية المعلنة فى ميثاق الأمم المتحدة .

٢ - يجب على كل عضو أن يسلك بالكيفية التى تشجع على ايجاد أنماط الاتصال وشبكاته التى تمكن كل أعضاء المهنة من التمتع بحرية تبادل المعلومات ، واشاعة روح الفريق بينهم .

٣ - يجب على كل عضو أن يسلك فى كل المناسبات وفى كل الظـــروف بالكيفية التى تكسبه ثقة كل من يتعامل معهم .

٤ - يجب على كل عضو أن يأخذ فى اعتباره حقيقة مؤداها أنه نظرا للصفة العامة لمهنته ، فان سلوكه حتى ولو كان خاصا سوف يؤثر على الأحكام التى يكونها الناس عن مهنته ككل .

٥ - يجب على كل عضو أن يتعهد باحترام المبادىء والقواعد المعنوية التى

يقوم عليها القانون العالمى لحقوق الانسان فى كل ما يقوم به من ممارسات مهنية ٠

٦ ـ يجب على كل عضو أن يتعهد باحترام كرامة الانسان ويدعمها ، وأن يعترف أن لكل انسان الحق فى أن يكون أحكامه بنفسه ٠

٧ ـ يجب على كل عضو أن يتعهد بايجاد الظروف المعنوية والنفسية والذهنية للتبادل الحقيقى للافكار ، وأن يعترف بحقوق المشتركين فى مناقشة معينة فى أن يشرحوا حالاتهم ، وفى أن يعبروا عن وجهات نظرهم ٠

٨ ـ يجب على كل عضو أن يتعهد بمراعاة المصالح الخاصة لكل الأطراف فى جميع الظروف وبالكيفية التى تحقق العلاقات الطيبة بين المؤسسة من ناحية والجماهير المرتبطة بها من ناحية ثانية ٠

٩ ـ يجب على كل عضو أن يتعهد باحترام وعوده وارتباطاته التى يجب أن ترتب دائما بكيفية لا تؤدى الى أى اخلال ، وأن يسلك بأمانة وصدق فى كل مناسبة من أجل المحافظة على ثقة عملائه أو مستخدميه الحاليين والسابقين ٠

١٠ ـ يجب على كل عضو الا يتخلى عن الصدق لأية اعتبارات ٠

١١ ـ يجب على كل عضو الا ينشر معلومات ليست مبنية على حقائق مؤكدة أو على حقائق يمكن تأكيدها ٠

١٢ ـ يجب على كل عضو الا يقدم معونته لأى مشروع أو لأى نشاط قد يضر بأمانة أى انسان أو كرامته أو نزاهته ٠

١٣ ـ يجب على كل عضو الا يستخدم وسائل أو فنون للتاثير على العقل الباطن للأفراد لجلعهم يتصرفون بطريقة غير عاقلة مما يؤدى الى تجريدهم من المسئولية عن سلوكهم ٠

- قانون اتحاد مستشارى العلاقات العامة :

يختلف اتحاد مستشارى العلاقات العامة عن غيره من الاتحادات فى تكوينه ، حيث يتكون من شركات وليس من أفراد أو اتحادات . والمقصود بالشركات هنا كأعضاء لهذا الاتحاد هى الشركات الاستشارية فى مجـــال العلاقات العامة . وهو اتحاد مهنى تأسس فى بريطانيا فى نوفمبر ســـنة ١٩٦٩ بهدف تطوير الاستشارة فى العلاقات العامة وتحســـين مستويات ممارستها وتقديم التســـهيلات التى تعـــرف الجماهير بالاستشارة وتنمى ثقتها فيها .

ويدير هذا الاتحاد مجلس ادارة منتخب من أعضائه . وللاتحاد تعاون وثيق مع المعهد البريطانى للعلاقات العامة ، وله اتصـــالات مع الشركات الاستشارية فى عدد من الدول الأخرى بقصد تقديم خدماته اليها وتشجيعها على اقامة اتحادات مماثلة .

وفى نفس السنة التى تأسس فيها ، أصدر قانونا أخـــلاقيا يحـكم الممارسة المهنية للاستشارة فى العلاقات العامة . ويشتمل هذا القانون على خمسة عشر نصا ، نذكرها فيما يلى :

١ - يجب على الشركات الأعضاء أن تتعامل بعدل مع عملائها السابقين والحاليين ، ومع زملاء المهنة ، ومع الجمهور كله بصفة عامة .

٢ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تعمل على أن تحل مكان شركة أخرى فى تعاملها مع عميل معين خـــارج اطار المنافســـة الشريفة بينهما .

٣ - على كل شركة من الشركات الأعضاء أن توجب على عمـــلائها أن يسجلوا أسماءهم فى السجل السنوى للاتحاد .

٤ - على كل شركة من الشركات الأعضاء أن توجب على مديرها وموظفيها ومستشاريها السابقين الذين تولوا وظائف كأعضاء فى البرلمان أو فى الحكومة ، أن يسجلوا أسماءهم فى الأقسام الخاصة بالسجل السنوى للاتحاد .

٥ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تقدم هى أو توجب على عميلها أن يقدم أية مغريات أو مؤثرات الى أشخاص يشغلون وظائف عامة لتحقيق مصالح خاصة ، اذا كانت هذه المصالح متصلة بالمصلحة العـــامة ٠

٦ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تدخل فى أنشطة تستهدف افساد نزاهة وسائل الاعلام وأجهزة القضاء ٠

٧ - على كل شركة من الشركات الأعضاء الا تتفاوض أو تتفق مع عميل على أساس أن يكون دفع الأتعاب متوقفا على تحقيق نتائج خاصة مسبقا ٠

٨ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تقترح على عميل أى تصرف قد يؤثر على الأجهزة الحكومية أو القضائية ٠

٩ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تقوم بأية أنشطة بالكيفية التى تسيء بها متعمدة الى سمعة اتحاد مستشارى العـــلاقات أو سمعة المهنة ذاتها ٠

١٠ - على كل شركة من الشركات الأعضاء ألا تنشر متعمدة معلومات مزيفة أو مضللة ، وهى ملتزمة بالحرص على تجنب نشر مثل هذه المعلومات المزيفة أو المضللة ٠

١١ - على كل شركة من الشركات الأعضاء الا تتورط فى خدمة مصالح معلنة وهى تعلم أنها تتنافى مع المصالح الحقيقية غير المعلنة ، سواء كانت خاصة أو عامة ٠

١٢ - على كل شركة من الشركات الأعضاء أن تحافظ على ثقة عمـــلائها الحاليين والسابقين وعليها ألا تستخدم هذه الثقة للاضرار بعملائها أو لتحقيق مصالح مالية خاصة لها ٠

١٣ - على كل شركة من الشركات الأعضاء الا تخدم المصالح المتنافسة الا فى حالة موافقة عملائها على ذلك ٠

١٤ - على كل شركة من الشركات الأعضاء الا تقبل مصاريف أو أتعاب من أى جهة أخرى غير عميلها الا بموافقة صريحة منه ٠

١٥ - على كل شركة من الشركات الأعضاء أن تكشف مصالحها المالية فى مؤسسات معينة لعملائها اذا أوصتهم بالتعامل معها ٠

- قانون جمعية العلاقات العامة الأمريكية :

تمثل هذه الجمعية الأمريكية نموذجا لنوعية من نوعيات الاتحادات المهنية ٠ التى انتشرت تحت هذا المسمى فى كثير من بلاد العـــالم ٠ وهى جمعيات تنظم ارتباطات مهنية بين المشتغلين بالعلاقات العامة كأفراد وليسوا كشركات أو اتحادات ٠

ومن المعروف أن هذه الجمعية تعتبر أكبر اتحاد للعلاقات العامة فى العالم ٠ وقد أنشئت سنة ١٩٤٧ م وتضم فى عضويتها عشرة آلاف عضوا على مستوى قومى ٠ وتتلخص أهدافها فى تقديم مستويات أفضل من الممارسة المهنية ، وامداد أعضائها بالوسائل التى يحسنون بها ذاتيا مستوياتهم المهنية من خلال الأنشطة التعليمية المستمرة وبرامج تبادل المعلومات ومشروعات البحوث ، الى جانب القيام بشرح أهداف العلاقات العامة كمهنة متخصصة الى الجماعات المهنية والصناعية وغيرها ٠

ولقد أصدرت جمعية العلاقات العامة الأمريكية قانونها الأخلاقى سنة ١٩٧٧ ٠ وينص هذا القانون فى ديباجته على التزام الأعضاء فى تعاملهم مع عملائهم ومستخدميهم بالصدق والدقة والعدل مع تقدير مسئوليتهم تجاه الجماهير ٠ كما ينص على التزام الأعضاء بتحسين قدراتهم الذاتية ، وبتطوير معارفهم وممارساتهم بالدراسة والبحث ٠ أما فيما يتعلق بأخلاقيات الممارسة المهنية ، فان هذا القانون ينص على ما يأتى :

١ - يجب على كل عضو أن يتعامل بعدل مع عملائه أو مستخدميه ٠

٢ - يجب على كل عضو أن يمارس مهنتـــه بالكيفيـــة التى تتوافق مع المصلحة العامة ٠

٣ - يجب على على كل عضو أن يتمسك بالصـــدق والدقة وغيرها من من الصفات الحسنة المقبولة ·

٤ - يجب على كل عضو ألا يخدم المصـــالح المتصارعة بدون موافقة عملائه ، وألا يضع نفسه فى موضع يكون فيه الصراع واضحا بين أخلاقياته وواجباته نحو عميله أو مستخدميه ·

٥ - يجب على كل عضو أن يحافظ على الثقة التى يضعها عملاؤه أو مستخدموه فيه ، سواء منهم الحاليين أو السابقين ·

٦ - يجب على كل عضو ألا يدخل فى أعمال تفسد الاستخدام الصحيح لوسائل الاعلام أو تفسد أعمال الحكومة ·

٧ - يجب على كل عضو ألا يستخدم متعمدا معلومات مزيفة أو مضللة ، وأن يكون حريصا على ذلك ·

٨ - يجب على كل عضو ألا يكون متعصبا أو متحيزا ·

٩ - يجب على كل عضو ألا يعمل ما من شأنه أن يضر بسمعة المهنة ·

١٠ - يجب على كل عضو ألا يقبل مصاريف أو أشياء مماثلة من أى جهة أخرى غير العميل الذى يعمل معه ·

١١ - يجب على كل عضو ألا يعد بأشياء لا يقدر عليها ·

١٢ - يجب على كل عضو أن يقطع علاقاته بأى عميل أو اى جهة ، اذا ادرك أن هذه العلاقات سوف تضر بالتزاماته التى تعهد بها هنا ·

- قانون المعهد النيجيرى للعلاقات العامة :

يعتبر هذا القانون انعكاسا لقوانين أخلاقيات العلاقات العامة التى أصدرها المعهد البريطانى والاتحادت الدولية · وهو بذلك يمثل صدى هذه القوانين على المستوى الوطنى خارج أوروبا · ويعتبر من وجهة نظرنا ، نموذجا لقوانين اخلاقيات العلاقات العامة فى المجتمعات النامية ·

ولقد أصدر المعهد النيجيرى للعلاقات العامة هذا القانون على شكل اعلان للمبادىء التى ينبغى أن يسترشد بها أعضاؤه خلال ممارستهم المهنية ٠ ويتكون هذا القانون من المبادىء التالية :

١ - أن يحترم كل عضو مبادىء الاعلان العام لحقوق الانسان والحريات التى نص عليها الدستور النيجيرى خلال ممارسته لوجباته ٠

٢ - أن يعترف كل عضو بأن لكل شخص الحق فى أن يصل الى أحكامه بنفسـه ٠

٣ - أن يحترم حق الأحزاب المتنازعة فى أن تشرح وجهات نظرها الخاصة٠

٤ - أن يضع كل عضو التبادل الحر للمعلومات والمحافظة على استقلالية قنوات الاتصال ٠.

٥ - أن يفضل الحقيقة والأمانة على كل الاعتبارات الأخرى ٠

٦ - أن يحترم كل عضو ثقة عملائه السابقين والحاليين فيه ٠

٧ - أن يمثل كل عضو المصالح غير المتصارعة فقط ٠

٨ - أن يرفض كل عضو الدخول فى اتفاقية تطلب تحقيق مصالح معينة قبل دفع الأتعاب ٠

٩ - أن يحمى كل عضو سمعة المهنة وسمعة أعضائها ٠ وعليه أن يبلغ المعهد عن المخالفات غير الأخلاقية لأى عضو فى المعهد ٠

١٠ - ألا يعمل أى عضو على اقصاء عضو آخر عن التعامل مع مستخدمه الا اذا كان ذلك باتفاق جميع الأطراف ٠

١١ - أن يتعاون كل عضو مع الأعضاء الآخرين على التمسك بهذا القانون ودعمـه ٠

ومن الواضح هنا أن قانون كل جمعية أو اتحاد أو معهد موجـه أساسا الى الأعضاء ٠ وتتفاوت نوعية العضوية هنا ٠ فقد تكون أفرادا أو شركات أو اتحادات مهنية ٠ ومن الواضح أيضا أن نصوص كل قانون غطت بكفاءة

كافة الجوانب التى تهم الممارسة المهنية للأعضاء ، وحرصت نصوصه على أن يلتزم كل عضو بالأخلاقيات التى أكدت عليها ٠

ويلاحظ هنا أن التعدد فى نصوص القوانين التى أصدرتها هـــذه الاتحادات والجمعيات والمعاهد ظاهرة لها جانبها الايجابى وجانبها السلبى٠ فليس عيبا أن تتعدد هذه النصوص القانونية على مستوى قومى ، بمعنى أن يكون لكل تنظيم داخل كل مجتمع قانونه الخاص ، لأن الأخلاقيات المهنية تستمد بعضا من أصولها من التراث الثقافى للمجتمع ، وتستمد البعض الآخر من طبيعة كل مهنة وظروف ممارستها وعلاقاتها ٠ واذا قامت اتحادات عالمية من عدد من هذه التنظيمات الوطنية ، فان مهمتها تتصل أساسا بالناحيـــة العملية والعلمية للمهنة ، وليس بالناحية الأخلاقية ٠ وقيام اتحادات أوروبية أو عالمية باصدار قوانين أخلاقية يعتبر تجاوزا لحدودها وتجاهلا لحقيقة تخصصها وتعديا على حقوق التنظيمات الوطنية ٠ وهذا يعنى ، أن التعدد مسموح به على مستوى قومى بشرط ألا يحدث تعدد داخل المجتمع الواحد ، لكنه مرفوض على مستوى دولى ، فلكل مجال تخصصه واختصاصه ٠

كما يلاحظ أن الكيفية التى تشكلت بها هـذه الجمعيات أو الاتحادات والتى تقوم أساسا على الاجتهادات الخاصة غير المقترنة بالمسئولية القانونية للأعضاء فى مواجهة التزاماتهم ، جعلت هذه النصوص التزامات أدبيـــة ومعنوية بأكثر منها التزامات قانونية يترتب على الاخلال بها عقوبات مادية ملموسة ، كالتى نراها فى تلك القوانين الأخلاقية لاتحادات المهن الأخرى ، كالطب والقانون والصيدلة ٠ فالعقوبات المادية فى قوانين هذه الاتحادات تصل الى درجة فصل العضو ومنعه من ممارسة المهنة ٠ وهذا الوضع ليس قائما فى قانونيات مهنة العلاقات العامة ٠

ولقد ترتب على هذه الثغرة فى تكوين الاتحادات المهنية للعلاقات العامة وما صدر عنها من قوانين أخلاقية ، أن أصبح الالتزام بهذه الأخلاقيات هشا ومن السهل الخروج عليه كلما دعت المصالح الخاصة الى ذلك أو كلما تطلب ذلك الاستجابة الى ضغوط معينة ٠

ويؤكد هذا الاستنتاج ما ذهب اليه بتراند كانفيلد B. Canfield فى دراسة له حول مبادىء العلاقات العامة ومشكلاتها ٠ فقد أشار الى أن

هناك حاجة ماسة الى تحسين المستويات الأخلاقية للقائمين بأنشطة العلاقات العامة ٠ فلقد جذبت العلاقات العامة اليها بعض الأشخاص ممن يفتقرون الى الخبرة والخلق القويم ٠ وقد أساء هؤلاء الى صورة العـــلاقات العامة وأبعدوها عن الجهود الأمينة التى يبذلها الأخرون من ذوى الخلق القويم ٠ انهم يستخدمون فى النشر معلومات مبتورة ومزيفة ، ويرسمون واجهات مزيفة للشركات ، ويشوهون الحقائق ، وما الى ذلك من الوسائل غير الأخلاقية ٠

وليس من شك فى أن الارتفاع بالمستوى الأخلاقى للممارسات المهنية للعلاقات العامة مرتبط أساسا بالارتفاع بمفهومها كمهنة متخصصة لهـــا مجالها وأسسها وقواعدها وأهدافها ، كما أنه مرتبط بالارتفاع بالروابط المهنية بين المشتغلين بها على شكل تنظيمات مهنية قوية كتلك التى نراها فى المهن الأخرى ٠ بالاضافة الى أنه مرتبط بتغير نظرة المؤسسات المعاصرة الى العلاقات العامة كمهنة متخصصة لها دورها ٠ واذا تكاملت الجوانب الثلاثة معا ، فان العلاقات العامة سوف تصل الى درجة من الكفاءة والجدية والالتزام لا تقل عما نشاهده فى المهن الأخرى ٠

ثالثا : البعد الاجتماعى :

يقصد بهذا البعد الاجتماعى لمشكلة الاخلاقيات المهنية فى مجال العلاقات العامة ، تلك النظرة التى ينظر بها المجتمع الى المهنة وممارسيها والأخلاقيات التى تحكم علاقتهم به ٠ ذلك ، لأن كل جماعة مهنية جزء من مجتمعها ٠ فهى تؤثر عليه ويؤثر عليها داخل حدود لا يقبل المجتمع خروجا عليها ٠

واذا عدنا الى الأخلاقيات المهنية ، ووجدنا أن الأصول الثقافية فى مجتمع ما تمثل أحد مصدرين تستمد منهما مبادئها وقواعدها وقوانينها ، وأن المصدر الثانى يتمثل فى طبيعة كل مهنة وظروفها وعلاقاتها ، فانه يصبح لهذا البعد الاجتماعى أهمية ذات مغزى ، خاصة اذا لم تكن الأخلاقيات المهنية قائمة ، وتصبح الحدود التى يضعها المجتمع هى الاطار الوحيد الذى يضمن سلامة المهنة وممارسيها وعملائها ، أى الاطار الذى ينظم العلاقة بين المهنة والمجتمع ٠

ومن المعروف أنه عندما يقبل شخص ما ممارسة مهنة معينة ، ويقبل

المجتمع منه ذلك ، فانه يصبح عضوا فى مهنة معينة · ويكون من واجبه ان يخدم مصالح جمهور معين أو جماهير معينة من خلال ممارسته لمهنته · وليس هناك ، من الناحية القانونية ما يجبر الممارس لمهنة معينة أن يقدم خدمته لمن يطلبها ، لكن من المتعارف عليه أنه طالما قبل ممارسة مهنته ، فان عليه أن يستجيب لمن يطلب خدماته ، الا اذا كان هناك أسباب قوية لامتناعه عن تأديه خدمته أو رفضه لها · ويضاف الى ذلك ، ما ينبغى عليه من تأديته لمهنته بدون تفرقة أو تمييز ، وبدون وضع الاعتبارات الشخصية فى نظرته الى مصالح جماهيره ، كما يضاف الى ذلك الحرص على أن يكون أداءه لمهنته بكفاءة عالية ، أى الحرص على تحقيق النوعية الجيدة لخدماته · وهذه الحقائق معترف بها فى كل المهن المتخصصة ، وان كانت أكثر وضوحا فى بعضها وأقل وضوحا فى البعض الآخر ·

وقد عرفنا أن المخالفات التى يرتكبها أعضاء مهنة معينة تخضع الى ثلاثة أنواع من العقوبات ، وهى : عقوبات شخصية يمارسها العضو تجاه نفسه أو يمارسها الأعضاء تجاه زميلهم المخالف ، وهى تدخل فى آداب السلوك الشخصى ، وعقوبات تنظيمية يمارسها التنظيم المهنى فى مواجهة أعضائه ، ويضمها قانون أخلاقى يصدره التنظيم · وعقوبات معنوية قانونية يمارسها المجتمع ممثلا فى أجهزته القضائية · ولكل نوعية من هذه العقوبات مجالها · لكن المخالفة ذاتها قد تدخل فى نوع منها وقد تدخل فى أكثر من نوع · فاذا كانت داخلة فى نوع واحد طبقت على المخالف عقوبات ذلك النوع · واذا دخلت فى أكثر من نوع ، طبقت على المخالف عقوبات الأنواع التى تدخل فيها جميعها ·

فمثلا ، اذا أجرى طبيب ما عملية لسيدة معينة ، وماتت فيها لتقصير من الطبيب نفسه ، فانه يقف مسئولا أمام جهتين ، هما التنظيم المهنى لمهنة الطب وهو يتمثل فى نقابة الأطباء ، والأجهزة القضائية فى مجتمعه · ولكل جهة تنظيمية منهما أن تقتص منه بعد ادانته بالكيفية التى تراها مناسبة للعقوبات المنصوص عليها فى قانون كل منهما ·

واذا كانت آداب السلوك الشخصى لا حاجة لنا بالخوض فى تفاصيلها، وكانت قوانين أخلاقيات المهنة التى تصدرها التنظيمات المهنية قد تناولناها

فى البعد التنظيمى للمشكلة التى نحن بصددها ، وكانت العادات والقيم وأنماط السلوك المقبولة وغير المقبولة عناصر ثقافية فى مجتمع ما وتحكم أنواعا من سلوك الأفراد والجماعات فى كل مجتمع بصفة عامة ، فان دور المجتمع فى مواجهة مشكلة الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة يقتصر على العقوبات القانونية التى تمارسها الأجهزة القضائية · ومن هنا ، فان تحليلنا للبعد الاجتماعى سوف يركز على هذه النوعية الأخيرة ، خاصة وأنها تمثل اطار الضبط الوحيد فى مجالات العلاقات العامة ، فى غياب قوانين أخلاقية مهنية ملزمة يخالفها ويسـندها تنظيم مهنى قوى وقـادر على أن يرعى الممارسة الصحيحة لها ·

واذا كان الممارس لمهنة معينة عضوا فى مهنته ، فانه يخضع لما يخضع له الشخص العادى من عقوبات قانونية اجتماعية ، اذا كانت الأضرار التى ارتكبها لا تدخل فى اطار مهنته · واذا دخلت فى اطارها فانه يخضع الى جانب ذلك الى عقوبات مهنية · فالمهندس الذى يتسبب فى انهيار عمارة أشرف على بنائها وهلك من فيها ، فانه يحاكم بتهمة الاهمال والقتل ، فهو قد قصر فى أداء مهنته تقصيرا نتج عنه أضرار بأفراد من المجتمع الذى يهمه سلامتهم · والمحاكمة هنا تكون من جهتين ، هما النقابة والقضاء · ويطبق القضاء هنا فى مواجهتة مواد ونصوص القانون الجنائى ·

ولكن نظرا لتطور المهن الاتصالية بتطور وسـائلها وزيادة تأثيرها المعنوى على الأفراد والجماعات داخل كل مجتمع ، فان المجتمعات المعاصرة نصت فى قوانينها الجنائية على مواد ونصوص خاصـة بالمخالفات التى يرتكبها الممارسون للمهن الاتصالية خـلال عملهم ، وسـميت بالتشريعات الاعلامية فى حالة خروجهم على حدود مهنتهم وحدوث آثار ضارة بعملائهم نتيجة لسوء تصرفهم ·

ويلاحظ هنا أن التشريعات الاعلامية تتعدد بتعدد المجتمعات المعاصرة ، بدرجة لا يمكن معها أن نتناولها هنا بالتفصيل · ولكن يمكن القول أن هذه التشريعات الاعلامية المتعددة تحكمها أربعة اتجاهات أو فلسفات أو نظريات · وداخل كل نظرية من هذه النظريات الأربع توجد العديد من التشريعات التى تتنوع درجاتها بين الحد الأدنى والأعلى لمضمون كل نظرية ، ولكنها لاتخرج

عن المضمون الاجمالى لها · وهذه النظريات الأربع ، هى نظرية الســلطة Authoritarian Theory والنظرية الشــيوعية Communist Theory ونظرية الحرية Libertanian Theory ونظرية المسـئولية الاجتماعية Social Responsibility Theory وتقترب النظرية الأولى من الثانيــة ولكنها لا تتداخل معها · كما تقترب النظرية الثالثة من الرابعة ولكنها أيضا لا تتداخل معها (٧) ·

ونظرية السلطة طبقت بوضوح فى انجلترا خلال القرن السادس عشر الميلادى ، وتجد تطبيقاتها المعاصرة فى كثير من مجتمعات أفريقيا وأمريكا اللاتينية · وتدور هذه النظرية حول فكرة تقول بأن الشخص الذى يعمل بالصحافة أو أية وسيلة اتصالية جماهيرية ، انما يعمل بامتياز خاص منحه اليه الحاكم ، وبالتالى فان الصحفى أو الاذاعى مثلا يكون عليه التزام تجاه الحاكم وحكومته · وتدار وسائل الاتصال الجماهيرية فى المجتمع الذى يطبق هذه النظرية كما لو كانت ملكية خاصــة للحاكم ، وبالتالى ، فانها تتمتع بحريتها بالقدر الذى يسمح به الحاكم ، لأن بقاءها واستمرارها رهن لارادته·

أما النظرية الشــيوعية فانها تعود فى نشــأتها الى كارل ماركس Karl Marx ووجدت تطبيقاتها الأولى فى الاتحاد السوفيتى خلال الربع الأول من هذا القرن ، ومنه انتقلت الى دول الكتــلة الشرقية التى تدين بالشيوعية · وتقوم هذه النظرية على أن المهمة الأساسية لوسائل الاتصال الجماهيرية فى المجتمع الشيوعى هى خدمة النظام الشيوعى والعمل على توسيعه ودعمه · وعليها أن تنقل السياسة العامة للدولة كما هى ولا تبحث عن الحقيقة · انها أجزاء مكملة للدولة وأدوات فى أيدى الحكومة · ومن ثم ، فهى ملك للدولة أو الحزب الشيوعى وأجهزته · كما تقوم هذه النظرية على اعتبار الجماهير هوائية متقلبة وجاهلة ولا تهتم بتفاصــيل أعمال الحكومة · ومن الواضح هنا أوجه الشبه بين نظرية الســلطة والنظرية الشيوعية ، لكن التطابق بينهما غير قائم ·

---

7. Merrill, J. The Global Perspective; A Survey of The World's Mass Media. N.Y. and London : Longman, 1983, pp. 22-26.

واما نظرية الحرية فانها تعود الى القرن السابع عشر • وتوجد جذورها فى انجلترا والولايات المتحدة الأمريكية • وتنظر هذه النظرية الى الانسان على أنه عاقل وله حقوق طبيعية ، منها حقه فى أن يتابع الحقيقة ، وأى تدخل فى هذا الحق ينبغى أن يقيد أو يمنع ، حتى ولو كان من الحكومة ذاتها • ومن ثم ، كانت مهمة وسائل الاتصال الجماهيرية ، تحت ظلال هذه النظرية ، هى أن تكشف الحقائق وتقدمها واضحة ، وأن تكون همزة الوصل بين الحكومة والجماهير • وهى بهذه المهمة تعتبر السلطة الرابعة فى المجتمع•

وأخيرا نجد أن نظرية المسئولية الاجتماعية ماهى الا تطوير لنظرية الحرية ، بعد أن تبين أن الحرية المطلقة تعنى الفوضى ، وأن مسئولية وسائل الاتصال الجماهيرية ينبغى التركيز عليها بدرجة أكبر • وتعتبر هذه النظرية حديثة ، حيث تعود تطبيقاتها الأولى الى منتصف القرن العشرين • وتقوم هذه النظرية على أساس أن هذه الوسائل ينبغى عليها أن تمارس الخدمة العامة اذا أرادت أن تضمن بقاءها •

واذا اعتبرنا أن كل نظرية من هذه النظريات الأربع تصنع حدودا للحركة أمام التشريعات الاعلامية فى كل مجتمع ، فانه يمكن أن نتصور مضمون التشريعات التى تعبر عن كل منها لكى تترجم هذه الحدود الى قيود قانونية اذا خرج عليها المشتغل بالمهن الاتصالية اعتبر مخالفا • وبالتالى ، اعتبر مسئولا أمام أجهزة القضاء فى مجتمعه • ولنا أن نتصور أيضا نوعية تطبيقات العلاقات العامة وممارستها فى ظل هذه التشريعات المعبرة عن النظريات التى تحكمها • وبالتالى ، لنا أن نتصور نوعية السلوكيات التى تعتبر أمام المجتمع وأجهزته القضائية مشروعة أو غير مشروعة •

ويمكن تطبيق هذه الاستنتاجات على الولايات المتحدة الأمريكية التى أخذت بنظرية الحرية ثم تحولت الى نظرية المسئولية الاجتماعية فى أضيق حدودها ، لكى نرى نوعية التشريعات التى يخضع لها الممارسون للمهن الاتصالية ومنها العلاقات العامة • وهنا نجد عددا من الدراسات العلمية منها دراسة قام بها روبرت ريلاى Robert Reilly (٨) ودراسة أخرى

8. Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1981, pp. 304-310.

قام بها مورتون سيمون Morton Simon (٩) وهما تصلحان أساسا علميا مناسبا لهذا الاستشهاد ·

وقد تبين من نتائج هاتين الدراستين ، أن هذه التشريعات القانونية تغطى جوانب عديدة من الممارسة المهنية كالتبعات والمسئوليات القانونيـــة للمستشار وأنشطة الممثلين الأجانب لمنظمات أجنبية ومضـــمون الرسائل والصور والعلامات التجارية والمسابقات وغيرها ، ويلاحظ أن هذه التشريعات القانونية ليست ثابتة وانما قد تتعرض للتغيير ، فما يكون مسموحا به من عام مضى ، قد لا يكون مسموحا به الآن · كما يلاحظ أن الممارسين للعلاقات العامة لايدانون فقط لتصرفاتهم المهنية البحتة ، وانما يمكن أن يدانوا عندما يتجاوزون حدود مهنتهم بالانخراط أو المساهمة فى أعمال غير قانونية تقوم بها المنظمات التى تستخدمهم أو عندما يتسترون عليها ·

كما تبين من هاتين الدراستين ، أن أهم المجالات التى تتعرض للمساءلة القانونية هى مجالات القذف والتشهير والاعتداء على حق النشر ونصوص العقود · والقذف والتشهير يعنيان محاولة متعمدة أو غير متعمدة لتدمير سمعة شخص ما أو منظمة ما · والاعتداء على حق النشر يعنى السطو على أعمال المؤلفين والكتاب · ونصوص العقود تحدد حقوق كل طـــرف وواجباته ، والاخلال بأى من الحقوق والواجبات من أحد الأطراف ، يدفع الطرف الآخر الى رفع الأمر الى القضاء ليستعيد ما فقده من حقوق أو ليعوض ما خسره بسبب الاهمال فى واجبات الطرف الآخر ·

وتشير هاتان الدراستان الى أنه نادرا ما تحدث مخالفات قانونية من الممارسين لمهنة العلاقات العامة بطريقة متعمدة ، وانما تحدث غالبا بطريقة غير متعمدة بسبب الجهل بالتشريعات القانونية أو الاهمال ، مما يعرضهم لعقوبات قد تكون شديدة وقاسية · ولذلك تعين كثير من الشركات الاستشارية مستشارين قانونيين لأخـــذ رأيهم فى المســـائل التى تكون غامضة أو مشكوك فيها ·

---

9. Simon, M. Public Relations Law, N.Y. : Appleton-Century-Crofts, 1969.

والسؤال الذى يتبادر الى الذهن الآن هو : اذا كانت هذه التشريعات القانونية تغطى كل الجوانب المتصلة بعلاقات الممارسين بعملائهم وتحفظ حقوق المجتمع فى مواجهتهم فما الحاجة الى قوانين لأخلاقيات المهنة ؟ والاجابه هنا واضحة ، ان قوانين اخلاقيات المهنة تغطى مجالات أوسع من تلك التى تغطيها التشريعات القانونية التى لا تهتم الا بسلامة المجتمع بأفراده وجماعاته . كما أن قوانين الأخلاقيات المهنية تهتم بالمهنة ذاتها وعلاقات ممارسيها ببعضهم وعلاقاتهم بعملائهم وعلاقاتهم بمجتمعهم . انها أشمل وأكثر تعددا . ثم انها اكثر قربا واتصالا ، ويطبقها مهنيون ممن ينتمون الى عضوية المهنة . وبالتالى ، يكونون أقدر على الحكم على ما اذا كان سلوكا معينا يعد مخالفا أم لا . بل ان قوانين الأخلاقيات المهنية اذا طبقها تنظيم مهنى قوى ، يمكن بها أن يحفظ الممارسات المهنية داخل حدود مهنية بحته . فلا تتعرض سمعة المهنة وممارسيها الى التدهور بسبب كثرة تعرض القضاء للممارسين بصورة علنية وأمام المجتمع كله . ولعل هذه الحقيقة هى التى تفسر وجود قوانين أخلاقية لكل مهنة متخصصة ، تصدرها تنظيمات مهنية قوية ، وتطبقها بكل امانة واصرار . وحتى فى مجال المهن الاتصالية نجد مثل هذا التطبيق كمجال الصحافة مثلا .

ولذلك ، فان وجـــود تشريعات قانونية يطبقها المجتمع فى مواجهة الممارسين لمهنة العلاقات العامة ، كاحدى المهن الاتصالية ، لا ينفى الحاجة الماسة الى وجود قوانين لأخلاقيات المهنة بعد أن توجد تنظيمات مهنية قوية فى كل مجتمع ، لتضع لهذه القوانين مضمونها الواضح وحدودها الدقيقة وتطبيقاتها السليمة .

وبالتالى ، لا نستطيع القول بأن التشريعات القانونية التى تمثل نظرة المجتمع الى المهنة وممارسيها ، قادرة وحدها على أن تحكم سلوكيات المهنة فى كل مجالات تطبيقاتها . أنها قد تحفظ بدرجة محدودة ممارسات الأعضاء داخل حدود آمنة . ولكنها لا تستطيع أن توفر كل الأمان لكل الممارسات . وهذا يعنى أنها قد تخفف الأضرار الناتجة عن وجود مشكلة الأخلاقيات المهنية ، ولكنها لا تلغى وجودها أو تنفى الحاجة الى مواجهتها . بل اننا لا نبالغ اذا قلنا بأن وجود قوانين الاخلاقيات المهنية قد يكون أحيانا أكثر الحاحا اذا نظرنا وتأملنا مضمون النظريات الاعلامية التى تحكم العلاقة

بين المجتمع والمهن الاتصالية ، سواء كانت نظرية السلطة أو النظرية الشيوعية أو نظرية الحرية أو نظرية المسئولية الاجتماعية · حيث تكون المحافظة على سمعة المهنة وأعضائها أمرا بالغ الحساسية ·

وأخيرا ، نجد أنفسنا أمام مشكلة معقدة ، أسهمت فى خلقها وبلورتها ظروف تتعلق بالمهنة ذاتها وبممارسيها وبتنظيماتها ، وألحت عليها الفلسفات والنظريات الاعلامية وتشريعاتها القانونية · أنها مشكلة لها جذورها الممتدة والمتصلة والمتعمقة فى كل مجتمع · ولذلك ، فهى مشكلة كل مجتمع على حده، ومشكلة كل المجتمعات المعاصرة على اتساعها · وهى مشكلة لها حساسيتها المستمدة من حساسية المهنة التى تدور فى فلكها · ويكفى القول بأنها مشكلة تتصل بممارسات أعضاء مهنة اتصالية ، وأن ظروف التطور فى العالم تجعل تأثير هذه المهنة ممتدا واسعا بالتساع المجتمع الواحد كله وباتساع علاقاته بالمجتمعات الأخرى · ومن هنا ، يأتى الالحاح المتزايد على ضرورة مواجهتها·

كيفية المواجهة مع مشكلة الأخلاقيات المهنية :

لا نعرف مشكلة من المشكلات المهنية التى تعانى منها العلاقات العامة، الا وتنصب لها المنابر ولا تنفض · ويتبارى الخطباء من باحثين وخبراء ولا يهدأ لهم بال ، وتقوم القيامة ولا تقعد · ثم ننظر فيما جرى ، فلا نجد نتيجة ترجى فائدتها أو خطوة تدفع الى الأمام · وتبقى المشكلات كما هى ، وتبقى المهنة كما هى · انه وضع غريب يدعو الى التأمل ، كما لو كانت مهنة العلاقات العامة مهنة المتكلمين الذين لا يعرفون معنى الصمت ، فهم يتكلمون ويتكلمون لكن كلامهم فقاعات صابون فى الهواء ·

ولنترك هذا الانطباع الذى لا يخلو من شىء من الانفعال ، لنعود الى دقة العلم وموضوعيته وعقلانيته فى مواجهة مشكلة الأخلاقيات المهنية فى العلاقات العامة · فقد تعرضت هذه المشكلة لدراسات أمريكية عديدة · ويلاحظ هنا أن هذه الدراسات اتجهت جميعها اتجاها واحدا نحو كيفية واحـــدة للمواجهة ، ولكن مع انقسام فى الرأى حولها ، ليس انقساما بين مؤيدين بدرجات متفاوتة ، ولكنه انقسام بين مؤيدين بدرجات متفاوتة ومعارضين بدرجات متفاوتة · ولكل درجة من التأييد أو المعارضة حجمها وأسانيدها وتبريراتها ·

أما هذه الكيفية الواحدة ، فهى تقوم على المطالبة بتطبيق نظام التسجيل والتصاريح · ومضمون هذه الطريقة ، أن تقوم جهـــة حكومية تجمع فى تشكيلها بين ذوى الخبرة وذوى السلطة ، أى تجمع ممثلين من ذوى الخبرة من أصحاب المهنة ، وممثلين من ذوى السلطة فى الحكومة · وتكون من صلاحيات هذه الجهة الحكومية أن تسجل كل من يرغب فى العمل بمهنة العلاقات العامة ، وتعطيه تصريحا بمزاولة المهنة بعد أن تتأكد بأساليبها الخاصة من مؤهلاته واستعداداته وصلاحيته للعمل ·

وقد تزعم الخبير الأمريكى ادوارد بيرنز E. Bernays هذه الفكرة من خلال مقال نشره فى خريف سنة ١٩٧٩ (١٠) · وعرض من خلال دراسته هذه الطريقة على أساس أنها طريقة متبعة فى كثير من المهن المتخصصـــة كالمحاماة مثلا ، وعلى أساس أنها الأسلوب الأمثل الذى يخلص مهنة العلاقات العامة من أولئك الومارسين الذين لا تتوفر فيهم صلاحيات الممارسة · فكل من لا يتوفر فيه الاستعداد والتعليم والتدريب والأخلاقيات السليمة لا يستحق نسبته الى المهنة ، كما هو الحال فى مهنة الطب والمحاماة · والعلاقات العامة كمهنة متخصصة تحتاج الى حماية المجتمع لها عن طريق استخدام أسلوب التصاريح والتسجيل · وهناك من الأسباب القوية ، فى رأى هذا الخبير الأمريكى ، ما يدعو بالحاح الى اللجوء الى هذا الأسلوب ·

ومن هذه الأسباب ما يعود الى تطور المهنة ذاتها · فقد ملكت مهنة العلاقات العامة ، بعد كل التطورات التى حدثت لها ، كل مقومات المهنـــة المتخصصة فيما عدا ما يتصل منها بالتسجيل والتصاريح · وفى رأيه أنها تملك خطوات مهنية واضحة وأهدافا واضحة وتراثا علميا كبيرا وتنظيمات مهنية وقوانين أخلاقية ، وهى بكل هذه الامكانيات تخدم المصلحة العامة · وما ينقصها هو التسجيل والتصاريح ·

ومن هذه الأسباب أيضا ، ما نتج عن عدم وجود التسجيل والتصاريح

---

10. Bernays, E. "The Case For Licensing and Registration For Public Relations." Public Relations Quarterly, Fall, 1979, pp. 26-28.

فقد ظهرت العديد من المشكلات الخطيرة نتيجة للتطورات التى حدثت لها فلا يوجد اتفاق حول مسماها أو مفهومها ، ولا يوجد ما يمنع من انتساب غير القادرين أوغير الصالحين اليها ،ولا يوجد اتفاق بين المنظمات على كيفية تطبيقها وتعليمها فى الجامعات يعانى من فجوة ثقافية ، والجماهير ذاتها لا تعلم الكثير عنها وعن مدى صلتها بمصالحها ، وغيرها من المشـكلات الأخرى المتفرعة عن هذه المشكلات الرئيسية ٠

ولقد قامت التنظيمات المهنية التى نشأت فى مجال العلاقات العامة بمنح اعتماد لمن تتأكد من صلاحيته للممارسة المهنية ٠ لكن هذا الاعتماد ضعيف ، لأن الجهات التى تصدره ذات سلطات ضعيفة فى مواجهة من يتعدى هذا الاعتماد أو من يتجاهله ٠ وفعالية نظام التسجيل والتصاريح المطبق فى المهن الأخرى ، تؤكد على أهمية تطبيقه فى العلاقات العامة ٠

ويختم هذا الخبير دراسته بقوله أن هناك من يدعو الى التأنى فى الأخذ بهذا الأسلوب الى أن تتضح المهنة ويتضح تعليمها ٠ فان نضج المهنة يقوم على نضج التعليم ، ونضج التعليم طريقه واضح ٠ فالعلاقات العامة تستحق أن يكون لها منهجها التعليمى الخاص المبنى على نتائج العلوم الاجتماعية والسلوكية والأخلاقيات السليمة ٠ ثم ان تطبيق نظام التسجيل والتصاريح سوف يكون أحد الأساليب التى تسرع بتضييق الفجوة الثقافية التى يعانى منها التعليم حاليا ، يدفعه الى مواجهة احتياجات المجتمع ، وبالحاجة على ظهور نوعيات جديدة من الممارسين ٠

ويضيف قوله : أن المعارضين لهذا الأسلوب أسانيدهم ضعيفة ويمكن الرد عليها بسهولة ٠ فمنهم من يقول بأن تعريف العلاقات العامة تعريفا دقيقا واحدا لا يمكن الوصول اليه ٠ وهذا ادعاء باطل ، فقد قمت بوضع تعريف لها سنة ١٩٢٣ ولايزال هذا التعريف صالحا ٠ ثم ان دوائر المعارف تضمنت تعريفات صالحة أيضا ٠ وكل ماهو مطلوب فيمن يمارس العلاقات العامة ، كأساس لتسجيل نفسه وحصوله على تصريح بمزاولة المهنة ، هو أن يكون فاهما للعلاقات البشرية والعلوم الاجتماعية ، الى جانب أن يكون قادرا على ابداء النصح فيما يتعلق بكيفية احداث التوافق بين المنظمة وجماهيرها ، وكيفية ممارسة الاعلام والاقناع ٠ وهذه أمور يمكن أن تضع لها لجنة التسجيل مقاييس ومستويات محددة ومتفق عليها ٠

ومنهم من يدعى أن التدخل الحكومى ، من خلال نظام التســـجيل والتصاريخ ، يعتبر تهديدا لحرية المهنة · وهذا ادعاء باطل أيضا ، فالحكومة ما قامت الا لتحمى الناس ، ونظام التســـجيل والتصاريح يحمى المهنة وممارسيها · ولقد ثبتت صلاحية هذا النظام منذ أكثر من مائة سنة عندما طبق على مهن متخصصة أخرى ·

وهناك أيضا ، من يدعى بأن هذا النظام يعتبر تعديا على حرية التعبير · ومن المعروف أن حرية التعبير يكفلها الدستور · وتطبيق هذا النظام على مهنة المحاماة مثلا ، لم يمنع المحامين من الوقوف فى ساحة القضاء والتحدث علانية بدون تردد أو خوف واتخاذ الموقف الذى يرونه معبرا عما يعتقدونه صـحيحا ·

وهناك كذلك من يقول بأن هذا النظام سوف يحول المهنة الى مهنة مغلقة على نفسها لأنه سوف يحرمها من حرية الدخول اليها والخروج منها ، بل انه سوف يحرمها من دخول القادرين على ممارستها · وهـــذا تصور خيالى ، لأن كل من يملك الصلاحيات اللازمة يمكنه أن يدخل بسهولة الى المهنة وأن يمارسها ·

وأخيرا ، هناك من يدعى بأنه من الأفضل أن يترك الأفراد فى المجتمع لكى يحموا أنفسهم بأنفسهم من الممارسات غير السليمة فى مواجهتهم · وهذا الادعاء أبسط ما يقال عنه أنه يلغى أو يقلل واجب الدولة نحو حماية المجتمع والمهنة من العابثين بمصالحها وسمعتها ·

والخلاصة التى انتهى اليها ادوارد بيرنز E. Bernays فى دراسته ، هى أن الأدلة على صلاحية نظام التسجيل والتصاريح كثيرة ومتعددة · فهو يحمى المجتمع والمهنة معا ، وهو يوفر مستويات أفضل للممارسة العملية · وهو يوفر عقوبات تفرضها الدولة على من يخرج على هذا النظام · وأخيرا ، فهو يخدم غرضا مفيدا ، حيث يوفر للمهنة خبيرا فنيا اجتماعيا قادرا على الاسهام فى تحقيق التكيف والتوازن فى المجتمع ·

ولقد ظهرت دراسات كثيرة بعد اعـلان ادوارد بيرنز E. Bernays

لفكرته · وانقسم أصحابها الى مؤيدين ومعارضين ، وكان التأييد أحيانا الى درجة التعصب للفكرة ، وكانت المعارضة أحيانا الى درجة النفى القاطع لها ، وبين الدرجتين تعددت درجات التأييد والمعارضة · ولقد خصصت دورية Public Relations Quarterly عددا كاملا من أعدادها لتجميع آراء المؤيدين والمعارضين حول هذه الفكرة (١١) ·

واذا اعتبرنا أن الذين أدلوا بآرائهم فى هذا العدد الخاص من دورية Public Relations Quarterly يشكلون عينة ممثلة لآراء الممارسين والباحثين ، فانه يمكن القول أن هذه العينة تتكون من عشرين فردا ، بينهم خمسة أفراد موافقين على الفكرة بنسبة ٢٥٪ ، والباقون معارضون للفكرة بنسبة ٧٥٪ · وهذا يعنى أن هذه الفكرة لم تلق تأييدا كافيا · بل انها أثارت من الاعتراض بأكثر مما أثارت من التأييد · وكانت أصوات المؤيدين ضعيفة وهزيلة ·

ونحن نلاحظ أن هذه الفكرة ، رغم أنها تبدو فى ظاهرها حلا اجتماعيا يضمن لمهنة العلاقات العامة توفير قدرات مهنية وأخلاقيات مهنية تعانى من نقصها ، الا أنها فى باطنها تثير كثيرا من التساؤلات التى تهزها من أساسها · ومن مجموع التساؤلات التى أثارها برودى B.E. Brody فى دراسته(١٢)، الى جانب تساؤلات أخرى نضيفها ، نستطيع أن نبين أن هذه الفكرة وحدها لا تكفى حلا جذريا لمشكلة الأخلاقيات المهنية بكل جذورها وأبعادها ·

واذا أخذنا بالعموميات أولا ، فلماذا لم تكتفى المهن المتخصصة التى أخذت بنظام التسجيل والتصاريح ، والتى استشهد بها ادوارد بيرنز E. Bernays نفسه بهذا النظام وحده ؟ اننا نشاهد هذه المهن ، وهى تقيم نقابات مهنية قوية ترعى المهنة وممارسيها وعملاءها ومجتمعها ، الى جانب وجود هذا النظام على مستوى الدولة · أليس هذا يعنى عدم كفاية هذا النظام وحده فى تحقيق الأهداف التى حددها ادوارد بيرنز E. Bernays

11. Public Relations Quarterly, Summer, 1984.
12. Brody, E.W. "The Credentials of Public Relations: Licensing? Certification ? Accreditation ? An Overview. Public Relations Quarterly, Summer, 1984, pp. 6-8.

فى دراسته · ثم أليست هذه النقابات المهنية أقدر على تحقيق هذه الأهداف من جهاز تابع للدولة ؟ ان وجود هذه النقابات المهنية يعنى أن المهنة ترعى نفسها بنفسها وأن المهنيون يرعون شئونهم ومهنتهم بأنفسهم ، وليسوا فى حاجة الى من يرعاهم من خـــارج مهنتهم ، حتى ولو تجمعوا فى جهـــاز تابع للـــدولة ·

وفى اطار العموميات كذلك ، نتساءل : أليس هذا النظام يؤكد على توفير القدرة المهنية أكثر من تأكيده على توفير الأخلاقيات المهنية ؟ انه يؤكد على توفر القدرة المهنية قبل الممارسة وخلالها ، ولكنه لا يؤكد على الأخلاقيات المهنية الا من خلال الممارسة وحدها · واذا كان هناك أساس يمكن أن يضمن توفر القدرة المهنية ، فما هو الأساس الذى يضمن توفر الأخلاقيات المهنية ؟ وهل فى مقدرر جهاز واحد على مستوى الدولة أن يتأكد من مراعاة الممارسين للاخلاقيات المهنية فى مجالات تعددت وتنوعت وانتشرت باتساع المجتمع كله ؟

واذا انتقلنا الى التفاصيل ، وجدنا تساؤلات عديدة · فما هو كم المعلومات ونوعيتها التى ينبغى توفرها فيمن يرغب العمل بالعلاقات العامة ؟ وهل هذه المعلومات يمكن توفيرها على مستوى البكالوريوس أم على مستوى الماجستير ؟ وهل المحصلة النهائية لمستويات القبول ســــوف تعتمد على التصورات العامة حول العلاقات العامة أم على واقع الممارسة العملية لها ؟ وهذه التساؤلات جميعها تحتاج اجاباتها الى اتفاق تام يجمع عليه الممارسون والباحثون · فهل يمكن أن يحدث ذلك ؟

ونقطة الاجماع بين الممارسين والباحثين ذاتها تثير من التساؤلات مالا يعد ولا يحصى ، فلم يحدث حتى الآن أن أجمع هؤلاء الممارسون والباحثون حول مشكلة من المشكلات التى تناولوها بالبحث والدراسة والمناقشة · فاذا كانت مشكلة الأخلاقيات المهنية من أكثر مشكلات العلاقات العامة حساسية ، فكيف يمكن أن نتصور أن يقوم اجماع على أسلوب معين لمواجهتها ؟ مع الأخذ فى الاعتبار أن هذا التساؤل لا يعنى نفى امكانية حدوث الاجماع أو استحالته · وانما يعنى صعوبته ، لأنه حتى الآن لم يتحقق فى مشكلات أبسط من مشكلة الأخلاقيات المهنية ·

ونعود الى القول : أنه من حق الدولة أن توفر من الضمانات ما يكفل لها الاطمئنان على سلامة الممارسة المهنية فى أى مهنة ، وهذا الحق كفله نظام التسجيل والتصاريح ، مع ضرورة أخذ الانتقادات التى وجهت اليه فى الاعتبار · وأنه من حق المهنة أن تطمئن على نفسها ممن يدخل الى رحابها ، وهذا الحق تكفله النقابات المهنية · ولا تعارض هنا بين حق الدولة وحق المهنة ، بل ان كلا منهما يكمل الآخر ويدعمه ·

فلا شك أن هناك ضمانات لا يستطيع نظام التسجيل والتصاريح أن يغطيها لأنها أدخل فى تخصص المهنة ومحترفيها · وهناك سلطات تخرج عن حدود اختصاص النقابات المهنية ، ولكنها لازمة فى مواجهة مخالفات معينة ، وتستطيع الدولة أن توفرها من خلال نظام التسجيل والتصاريح · ومن ثم ، فان الأخذ بالنظامين معا يكفل للمهنة سلامتها وللمجتمع سلامته بطريقة أكثر كفاءة وايجابية ·

وليكن لنا من تجارب المهن المتخصصة الأخرى مرشدا وموجها · فقد أخذت بالنظامين ونجحت فى احداث التكامل بينهما ، فكان لها ما أرادت من التطور الآمن والمستمر ، وتجاهلت العلاقات العامة وممارسيها تجارب هذه المهن التى سبقتها ، فكانت النتيجة مهنة جامدة متعثرة وممارسين منقسمين ومختلفين · انهم على شىء واحد وهو أنهم ممارسون لمهنة متخصصة · ولكنهم ينزعون عن مهنتهم كل ما يجعلها مهنة حقيقية بالفعل ·



الفصـــل الخامس :

مشـكلة العـلاقة السـلبية مع الادارة العليـا



قد يكون غريبا أن تكون هناك علاقة سلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ، تصل الى درجة اعتبارها مشكلة حقيقية ملحة ٠ ومصدر الغرابة هنا ، أنه اذا اعتبرنا العلاقات العامة سلعة ، واعتبرنا الممارسين منتجين لها ، والمنظمات ممثلة فى اداراتها العليا هى المستهلكة لهذه السلعة ٠ فهل من الطبيعى أن تقوم علاقة سلبية بين المنتجين والمستهلكين حول هذه السلعة ؟!

لقد سقنا هنا المثال بلغة اقتصادية ، على أساس أن التصور المادى للمشكلة يمكن أن يصل بنا من أقرب الطرق الى استيعاب مضمون ما نستهدفه هنا من عرض وتحليل لهذه المشكلة ٠ مع الأخذ فى الاعتبار أن العلاقات عامة، حتى باللغة الاقتصادية ، ليست سلعة مادية ولكنها سلعة معنوية ، فأنشطتها معنوية ونتائجها معنوية كذلك ٠ وهذا بعد المعنوى للمشكلة يعطيها أهمية أكبر ٠

واذا كان غريبا أن نعتبر العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة مشكلة حقيقية فان هذه الغرابة قد تزداد اذا نظرنا فى تاريخ العلاقات العامة وواقعها ومستقبلها ، لنرى أنها ليست مشكلة حقيقية فحسب ، ولكنها مشكلة حقيقية ذات طبيعة مهنية أيضا ٠ بل ان كل المشكلات المهنية التى تعانى منها العلاقات العامة تنعكس عليها وتبلورها ٠

فهى مشكلة مهنية ، لأنها مشكلة بين من ينتج سلعة العلاقات العامة ومن يستهلكها ٠ فاذا أعرض المستهلك عن السلعة أو نظر اليها نظرة تقلل من أهميتها ، أو حاول أن يقلل من حاجته اليها ، أو لم يعيرها اهتماما ملحوظا ، أو حاول أن يستبدلها بسلعة أخرى قد تكون أقل جودة وأقل نفعا ٠ فان هذه الأحوال جميعها تعنى أن هناك مشكلة مهنية ، مهما تعددت الأسباب التى تؤدى الى ذلك ٠

وهى مشكلة مهنية أيضا ، لأنها مشكلة بين المهنة وممارسيها وبين زبائنها وعملائها ٠ فاذا لم يشعر الزبون بحاجته الأصيلة الى فوائد مهنة معينة والى خدمات ممارسيها ، فما هى الأصول التى تعتمد عليها هذه المهنة لكى تبقى فى المجتمع ، وتستمر محتفظة بمكانتها فيه بين المهن الأخرى ؟! ان اهتزاز ثقة الزبون أو العميل فى مهنة معينة ، يعنى اهتزاز وجودها

ذاته ، واهتزاز مستقبلها فى المجتمع . فلا حاجة لمجتمع الى مهنة معينة لا تستطيع اثبات أهمية وجودها . وأحداث التاريخ البشرى شاهد على ذلك. فكم من مهن اختفت لأن المجتمعات الانسانية لم تشعر بحاجتها اليها .

وهى مشكلة مهنية كذلك ، لأن هذه العلاقة السلبية مع الادارة العليا تعنى أن الممارسين للعلاقات العامة ليسوا قادرين على أن يبيعوا مهنتهم الى زبائنهم وعملائهم ، لأسباب قد تعود فى جانبها الى طبيعة مهنتهم ذاتها والى قدراتهم الخاصة وأساليب ممارستهم لأن العبرة ليست فقط فى اقتناعك أنت بأنك قادر على أن تنتج ، ولكن العبرة أيضا فى اقتناع الآخرين بأنك تنتج بالكيفية المناسبة لاحتياجاتهم وبالكيفية التى تناسب ظروفهم . بل ان العبرة كذلك ، فى اقتناع الآخرين بأنك تستطيع أن تتطور بالكيفية التى تتناسب مع تطور احتياجاتهم وظروفهم . فاذا لم يحدث شىء من هذا الاقتناع فى أى بعد من أبعاده ، فلا شك أن هناك مشكلة فى صميم المهنة ذاتها.

اذا ، فان العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة يمكن أن نصفها بأنها مشكلة مهنية حقيقية ، سواء نظرنا اليها من زاوية من يستعملونها ، أو نظرنا اليها من زاوية من يمارسونها أو نظرنا اليها من زاوية المهنة ذاتها ، أو نظرنا اليها من زاوية المجتمع الذى يحيط بكل أطرافها .

فماهو المضمون الحقيقى لهذه المشكلة المهنية ؟! أو بمعنى آخر : ماذا نعنى بوجود علاقة سلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة بالدرجة التى تشكل مشكلة مهنية ؟! ان المعانى التى تعنيها هذه العلاقة السلبية كثيرة ومتعددة ، وهى تشكل فى مجموعها معا كل المضمون الحقيقى لها كمشكلة مهنية حقيقية فى مجال العلاقات العامة .

اننا نعلم أن العلاقات العامة ، كمهنة متخصصة ، برزت فى المجتمعات المعاصرة نتيجة تطورات اجتماعية الحت على وجودها واستمرارها ، ونعلم أن الادارة العليا فى الشركات الصناعية والتجارية هى أول من شعر بهذه الحاجة اليها ، ثم انتقل هذا الشعور بالحاجة اليها الى الادارة العليا فى كل المنظمات الأخرى على اتساعها وتعددها وتنوعها داخل كل مجتمع ، ونعلم أن العلاقات العامة بظهورها وسط هذه الظروف الاجتماعية ، وبناء

على هذه الحاجة اليها واستمرارها ، قدمت الى الادارة العليا اسلوبا جديدا للتعامل مع جماهيرها داخل منظماتها وخارجها ومع المشكلات والمواقف التى تحدث بينهما كطرفين متقابلين ، وكلما تعاظمت أهمية الجماهير فى مجتمع ما ، كلما تعاظمت الحاجة الى العلاقات العامة كأسلوب متحضر للتعامل مع هذه الجماهير بالكيفية التى تتلاءم مع أهميتها ٠

كل هذه الحقائق التاريخية والواقعية استعدناها هنا ، لكى نحدد على ضوئها تلك المعانى التى تعنيها العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ٠ فاذا سلمنا بأن الظروف التى تدعو الى العلاقات العامة لاتزال قائمة، بل انها تزداد الحاحا عليها ، وسلمنا بأن أهمية الجماهير تتزايد فى كل مجتمع معاصر ، وسلمنا بأن حاجة الادارة العليا الى اســـلوب متحضر للتعامل مع هذه الجماهير التى ترتبط بمنظماتها تتعاظم كذلك ، اذا سلمنا بهذا كله فان عدم قدرة الادارة العليا على فهم مضمون حاجتها الى العلاقات العامة وأبعاد هذه الحاجة يؤدى الى معنى من المعانى الداخلة فى مضمون العلاقة السلبية بينهما ، وان عدم قدرة الممارسين للعلاقات العامة على تقديم أنفسهم الى الادارة العليا بالكيفية التى تساعد على زيادة قدرتهم على فهم مضمون مهنتهم تؤدى الى معنى ثان ، وأن عدم قدرة العلاقات العامة كمهنة متخصصة على أن تتطور بالكيفية التى تقنع الادارة العليا بأهميتها من ناحية، وبالكيفية التى تساعد ممارسيها على أن يكونوا أكثر كفاءة وفعالية من ناحية ثانية تؤدى كذلك الى معنى ثالث ٠ ولا شك أن هذه المعانى الثلاثة الرئيسية تتفرع منها معان أخرى ، وجميعها تصنع مضمون هذه العلاقة السلبية كمشكلة مهنية ٠

ومن الواضح هنا ، أن مشكلة العلاقة السلبية بين الادارة العليـــا والعلاقات العامة ، ليست مشكلة سطحية ، وانما هى مشكلة تضرب بعمق فى صميم العلاقات العامة ٠ انها تضع العلاقات العامة أمام خيار حرج ومؤثر : فاما أنها بالفعل مهنة متخصصة يحتاج اليها زبائنها وعملاؤها وتحظى بالاحترام والتقدير منهم ، واما أنها نوع من الترف الحضارى لها بروزها المؤقت كشىء براق يخطف الأبصار ٠ ثم لا يلبث أن يخبو ويتلاشى ٠ ان هذا الخيار الحرج والمؤثر يصور بدقة مدى حساسية هذه المشكلة ، لأنه يصور مدى تأثيرها على واقع العلاقات العامة ومستقبلها ٠

فاذا أضفنا الى ذلك ، ان التطورات الحالية والمستقبلية التى تتعرض لها المنظمات وادارتها العليا ٠ الى جانب ما تتعرض له مجتمعاتها ذاتها تزيد الالحاح على هذا الخيار الحرج والمؤثر ، وتنقل التساؤل حوله من الهمس الى العلانية ، ليتحول الى قضية علمية ومهنية ، لأمكن تصور مدى تعاظم حساسية هذه المشكلة خلال السنوات القادمة ٠

ولقد تعرضت هذه المشكلة الى دراسات علمية كثيرة ومتعددة ٠ غير أنها كغيرها من المشكلات المعقدة والتى ليس من السهل الفصل فيها بمعالجات سطحية ، نجد أن هذه الدراسات العلمية انقسمت فى مواجهتها الى اتجاهات عديدة ، كل منها تحاول أن تركز على جانب معين ترى فيه أهمية أكبر أو بروزا أوضح ٠

لكننا أمام هذا التعدد فى الدراسات العلمية التى تناولت هذه المشكلة ، لا نستطيع الانسياق مع اتجاهاتها ، لأننا نستهدف وضع تصور متكامل الملامح لهذه المشكلة ٠ وبالتالى ، يمكن أن نبلور نتائج هذه الدراسات العلمية حول ثلاثة أبعاد رئيسية ، أولها ، يوضح دور الادارة العليا فى صنع هذه المشكلة ٠ وثانيها ، يوضح دور العلاقات العامة وممارسيها فى صنع هذه المشكلة ٠ وثالثها ، يوضح تأثير التطورات المستقبلة على هذه المشكلة ٠

ومن الطبيعى أن نبدأ هنا بدور الادارة العليا فى صنع المشكلة ، كبعد أول ٠ ذلك ، لأن الادارة العليا ، بدورها هذا ، تصنع المناخ الملائم لظهور المشكلة وتبلورها وتعقدها ٠ وان كانت هذه الحقيقة لا تقلل من أهمية الدور الذى تسهم به الأطراف الأخرى ٠

أولا : دور الادارة العليـــا :

ليست المنظمات المعاصرة مجرد أساليب فنية تنتظم بطريقة معينة لتحقيق هدف معين ، ولكنها تمتلك صفات اجتماعية تخلق منها شخصيات اعتبارية متميزة ولها صفاتها المستقلة ٠ ان المنظمات المعاصرة ، بهذه الشخصيات الاعتبارية ، ماهى الا كيانات متكاملة لها أوصاف تتعدى عملياتها ٠

وهذه الشـــــخصية الاعتبارية لكل منظمـــــة ، كما يقول سيلزنيك

P. Selznick فى دراسته ، نتاج تاريخى ومتكامل ووظيفى وديناى ، وهى ضرورية للانتقال بالمنظمة من مجرد تنظيم فنى الى نظام اجتماعى قادر على التطور والتكيف مع متطلبات بيئة اجتماعية غيـر محددة ودائمـــة التغـــير (١) ٠

ويضيف سيلزنيك P. Selznick قوله : ان تكامل منظمة ما أبعد من أن يقصد به كفاءتها وأشكال تنظيمها واجراءاتها أو حتى تآلف جماعاتها ٠ فالتكامل يوحد المنظمة كلها ٠ وهذه الوحدة تظهر عندما يصبح اتجاه معين جزءا ثابتا فى حياة الجماعة ٠ انها تواجه تنوعا واســـعا من المواقف والقرارات والأشكال التنظيمية ٠ وهى تفعل ذلك بمستويات كثيرة من الخبرة ٠ واحداث التكامل بين كل هذه العناصر جزء مما يعرف بالتجسيم التأسيسى للهدف الذى تقع مسئولية حمايته على الادارة العليا (٢) ٠

والشخصية الاعتبارية لكل منظمـــة معاصرة لا تختلف كثيرا عن الشخصية الانسانية للفرد ٠ فهى أيضا نتاج لتكامل الفكر والسلوك معا خلال تفاعلهما مع العناصر الطبيعية الداخلية والعناصر الاجتماعية الخارجية(٣) ٠ والفكر هنا يعنى الأيدلوجية التى تختارها كل منظمة لنفسها لكى تحقق لها وضوح الأهداف وسبل تحقيقها ٠ والسلوك يعنى كل ما يصدر من المنظمة من سياسات وقرارات واجراءات ومعاملات وعلاقات وتنظيمات وأدوار ٠ ومن تكامل الفكر والسلوك معا وتفاعلهما مع عناصر بيئة العمل وعناصر البيئة الاجتماعية من حولها ، تخرج الشخصية الاعتبارية للمنظمة معبرة عنها ومميزة لها ٠

والأيدلوجية هى بمثابة العقيدة أو الفلسفة التى تعتنقها الادارة العليا فى كل منظمة ، وهى أنماط التفكير التى تحدد شخصيتها وتميزها ٠ فهى تؤثر على سلوك الأفراد والجماعات داخلها ٠ كما تؤثر على قدرتها على

---

1. Selznick, P. Leadership In Administration. Evanston, Ill. : Row and Peterson, 1957, pp. 38-42.
2. Selznick, P. Ibid., pp. 138-139.

(٣) انظر التفاصيل فى بحث لنا بعنوان : المدخل الى الاقناع فى المؤسسات المعاصرة ٠ جدة : مكتبة مصباح ، ١٩٨٩ ٠ صص : ٩٥ - ٩٧ ٠

الاستجابة الفعالة لمطالبهم وحاجاتهم ومصالحهم • وكذلك تؤثر على قدرتها على مواجهة البيئة الاجتماعية حولها بكل ضغوطها ومصالحها (٤) •

فاذا عرفنا على ضوء هذه الحقائق ، أن الادارة العليـــا تستطيع بأيدلوجيتها أن تصنع مناخا مناسبا أو غير مناسب لتطبيق فلسفة العلاقات العامة وقيامها بدور بناء وفعال ، لأمكن تصور الكيفية التى تلعب بها الادارة العليا دورها فى خلق علاقة تأثيرية سلبية متبادلة بينها وبين الممارسين للعلاقات العامة داخل منظمتها •

ونستطيع أن نثبت هذا الدور وأن نحدد مضمونه اذا ربطنا بين فلسفة الادارة العليا وفلسفة العلاقات العامة فى دراسة تحليلية مقارنة ، نخرج منها بمدى التطابق أو التنافر بين ما تدعو اليه الادارة العليا وما تدعو اليه العلاقات العامة • ولما كانت الادارة العليا هى الطرف الأقوى فى هذه العلاقة ، فان النتائج يمكن أن تكون منصفة تماما لحقيقة دورها فى مواجهة هذه المشكلة التى نحن بصددها •

وبادىء ذى بدء ، يمكن أن نحدد أربعة أبعاد لهذا الدور ، ينصرف كل منها الى اتجاه معين ليوضح حقيقة معينة • وتتكامل الابعاد والاتجاهات والحقائق لتمثل مضمون الدور الذى تلعبه الادارة العليا هنا • ويمكن أن نتناول كل بعد من هذه الأبعاد الأربعة بشىء من التفصيل ، كما يلى :

(أ) البعد الاجتماعى :

تتحرك كل منظمة داخل بيئتها الاجتماعية بالكيفية التى تتناسب مع طبيعتها ككائن اجتماعى له أهداف يسعى الى تحقيقها ، وينافس أو يتعاون أو يتصارع من أجل الوصول اليها • وهذا البعد الاجتماعى يتصل بهذه الأهداف • وقد اكتسب صفته الاجتماعية من كون الأهداف لا توجد ولا تتحقق الا فى وسط اجتماعى ، أى داخل البيئة الاجتماعية التى تحيط بالمنظمة •

---

4. Harrison, R. "Understanding Your Organization Character, Harvard Business Review, vol. 50, May-June, 1972, p. 120.

وتؤكد الدراسات الادارية صعوبة تحديد الأهداف الخاصة بكل منظمة· ولذلك ، فهى تحاول أن تضع لها تعريفات عامة · ومن هذه التعريفات ، ما قال به جورج ويلاند G. Wieland وروبــــرت الريخ R. Ulrich وجاء فيه : أنها غايات تختارها المنظمة وتحشد لها أنشتطها وامكاناتها من أجل تحقيقها بطريقة بناءة وهادفة (٥) ·

ومع احتفاظ دراسات أخرى بالعمومية فى تعريفاتها ، الا أنها كانت أكثر تخصيصا · ومن هذه الدراسات ، تلك الدراسة التى قام بها دروكر P. Drucker وعرف فيها الأهداف بأنها تعنى تحقيق أكبر ربح ممكن على المدى الطويل ، أو أنها تعنى بتحقيق الحياة الطويلة الأمد ، لأن تحقيق هذا النوع من الحياة يؤكد على أنها عاشت بسبب قدرتها على أن تحقق أهدافها وأهداف الجماعات التى تقوم عليها (٦) ·

واتجهت دراسات أخرى اتجاها فلسفيا مع الاحتفاظ بالعمومية · وترى هذه الدراسات أن المنظمات ذاتها لا تملك أهدافا · لكن الناس هم الذين يملكون هذه الأهداف · وما نسميه بأهداف المنظمة ليست الا أهدافا يتفق عليها الأفراد الذين يلعبون الدور الأساسى فى شئون المنظمة ، أى الأفراد الذين يشكلون الادارة العليا فيها (٧) ·

ولكى نتبين طبيعة الأهداف كمضمون للبعد الاجتماعى لدور الادارة العليا ، نستشهد هنا بدراســــة قام بها جــــورج ستاينر G. Steiner وركز فيها على الشركات الصناعية (٨) · وهذه الدراسة لها أهميتها ، كأساس للمقارنة بين فلسفة الادارة العليا وفلسفة العلاقات العامة حول هذه النقطة· ذلك لأن العلاقات العامة بدأت فى نشأتها الأولى بالشركات الصناعية مما يجعل مجال المقارنة واحدا ·

---

5. Wieland, G. & Ulrich, R. Organizations : Behavior, Design and Change. Homewood, Ill. : Irwin, 1976, pp. 98-99.
6. Drucker, P. "Business Objectives and Survival Needs." The Journal of Business, vol. 31, No. 2, April, 1963, pp. 81-90.
7. Drucker, P. Ibid., pp. 81-90 also.
8. Steiner, G. Top Management Planning, N.Y. : Macmillan Co., 1969, pp. 168-195.

فقد تبين من هذه الدراسة ، أن الأهداف تعتبر أحد العناصر الهامة التى تحددها الادارة العليا ، سواء كان تلك بوصفها ممثلة للمنظمة كنظام اجتماعى متكامل ، أو لأنها تضم الأفراد الذين يلعبون الدور الأساسى فى شؤون منظماتهم ٠

كما تبين منها أن أهداف الشركات الصناعية تتوزع على ثلاثة اتجاهات أساسية ، تتصل باهتماماتها الخاصة من ناحية ، وتتصل باهتماماتها تجاه البيئة الاجتماعية المحيطة بها من ناحية ثانية ، وتتصل باهتماماتها تجاه العاملين بها من ناحية ثالثة ٠ وتحتل اهتماماتها الخاصة المكانة الأولى على حساب اهتماماتها فى الاتجاهين الآخرين اللذين لم تعطهما قدرا من التركيز الا تحت ضغط ظروف معينة ، وجدت أنها تهدد اهتماماتها الخاصة أساسا ٠

وفيما يتعلق بالأهداف التى تمثل اهتماماتها الخاصة ، نجد أن تزايد الأرباح بالمفهوم الاقتصادى يعتبر هدفا رئيسيا ظل يحتل كل تفكير الادارة العليا لسنوات طويلة ٠ وظلت هى ، أى الادارة العليا ، لا تتصور أى مساس به ، ولذلك سمى بالهدف المسيطر ، لدرجة أن كل الشركات الصناعية كانت تعتبر أن حياتها وبقاءها واستمرارها مرتبط ارتباطا جوهريا بامكانية تحقيق هذا الهدف ٠

غير أنه تبين ، فيما بعد ، للادارة العليا فى هذه الشركات ، أن تحقيق هذا الهدف الرئيسى ، بمفهومه الاقتصادى ، يعتبر صعبا للغاية لوجود مشكلات وتحديات لا حصر لها ، مثل عدم امكانية حصر كل المتغيـــرات الحاليـــة والمستقبلة والتى يمكن أن تؤثر على التزايد المستمر للارباح ، وصعوبة قياس تاثير كل متغير منها ، وما شابه ذلك ٠

ولذلك ، اضطرت الادارة العليا فى هذه الشركات أن تقبل مفاهيم أخرى لهذا الهدف الرئيسى ، تميل الى الناحية الفنية أكثر من ميلها الى الناحية الاقتصادية البحتة ، مثل تحقيق عائد مرضى لرأس المال أو تحقيق أرباح ايجابية ، أو تحقيق أرباح كافية ٠ وهذه المفاهيم جميعها ليست الا تسليما من الادارة العليا بحدود مقبولة لمصالحها الخاصة تحت ضغط ظروف معينة ٠

أما الأهداف التى تمثل اهتمامات الادارة العليا وشركاتها بالبيئـــة

الاجتماعية المحيطة بها ، فانها تعنى قبولا منها لقدر محدود من التركيز على مصالح الجماعات المتعاملة معها فى البيئة الاجتماعية داخل اطار ما يسمى بالمسئولية الاجتماعية المحدودة لهذه الشركات ٠ علما بأن هذه المسئولية الاجتماعية لم تظهر الا خلال الستينات من القرن العشرين فى الولايات المتحدة الأمريكية ، ثم انتشرت منها خلال السبعينات الى دول أوروبا الغربية ٠

ويلاحظ أن هذا القدر المحدود من التركيز على مصالح الجماعات فى البيئة الاجتماعية ، لا يزال دون المستوى المقبول من هذه الجماعات ٠ كما يلاحظ أن الادارة العليا فى هذه الشركات هى التى حددت لنفسها هذا القدر المحدود من الاهتمام بمصالح هذه الجماعات ، وبدافع من الحرص على مصالحها الخاصة أساسا ، بعد أن أظهر علماء الاجتماع الآثار السلبية لعدم قبول فكرة المسئولية الاجتماعية ٠

وأما الأهداف التى تمثل امتدامات الادارة العليا وشركاتها الصناعية بالجماعات العاملة داخل بيئة العمل ، فاننا نرى أن الفكر الادارى التقليدى يرى حتمية الصراع بين كل شركة صناعية والعاملين فيها ، لعدم امكانية ايجاد توافق بين مصالحهم ومصالح الشركة التى يعملون فيها ، من ناحية ، ولضرورة قيام كل شركة صناعية بوضع أولويات لأهدافها تركز أساسا على اهتماماتها الخاصة على حساب اهتماماتها بالعاملين ، من ناحية ثانية ٠

ولقد أكدت الادارة العليا فى هذه الشركات هذه الرؤية وعمقتها ، حتى أثرت على مشاعر العاملين أنفسهم واتجاهاتهم ٠ ففى استفتاء أجرى على العاملين فى المؤسسات العلمية الأمريكية ، وهم من الباحثين والعلماء ، تبين أن ٧٥٪ منهم يشعرون بأن هناك تنافرا بين أهدافهم الخاصة وأهداف المؤسسات التى يعملون فيها ٠

لكن هذه النظرة الى الجماعات العاملة والمتعاملة مع الشركات الصناعية وغيرها من المنظمات المعاصرة ، لا تقوم على أساس سليم ، بل انها لا أساس لها ٠ فقد أثبتت الدراسات العلمية الادارية الحديثة أنه لا تناقض بين مصالح العاملين ومصالح المنظمات التى يعملون بها ، وأنه على العكس من ذلك ، يمكن أن تتوافق الأهداف الخاصة للعاملين مع الأهداف الخاصة

لمنظماتهم . كما أثبتت هذه الدراسات على امكانية تحقيق المصالح الخاصة للمنظمات عن طريق تحقيق قدر من المصالح الخاصة للعاملين . ومع ذلك ظلت نتائج هذه الدراسات تجريبية ، ولم تنتقل الى مرحلة التطبيق .

ذلك ، لأن الادارة العليا فى كل المنظمات المعاصرة استمرت تضع حدودا مقبولة لمصالحها ومصالح الجماعات العاملة والمتعاملة معها بطريقة غير متوازنة داخل اطار من تسليمها بحتمية الصراع بينها وبين هذه الجماعات . مما جعل هذه الحدود المقبولة لمصالح هذه الجماعات فى أضيق نطاق ممكن ، بل انها قد لا تكون مقبولة من هذه الجماعات لأنها لم تشترك فى وضعها ، وانما فرضت عليها . وهذا جعل الالتزام بها من الطرفين ، الادارة العليا وهذه الجماعات ، التزاما محدودا وضيقا وقد لا يدوم .

واذا انتقلنا الى العلاقات العامة لنرى موقفها فى هذا المجال ، وجدنا أن تاريخها وواقعها يشكلان فلسفة لها تختلف اختلافا واسعا عن فلسفة الادارة العليا . بل ان هذا الاختلاف قد يصل الى التناقض فى أغلب الأحوال.

فلقد تبين من الناحية التاريخية ، أن العلاقات العامة بالمستوى الذى ظهرت به وبالظروف التى أحاطتها ، ساعدت الادارة العليا على أن تحصر اهتماماتها داخل اطار امتصاص ضغط الرأى العام . بينما كانت المتغيرات الاجتماعية التى دعت الى ظهورها تفرض عليها الاتجاه الى معالجة الأسباب التى دعت الى ثورة الرأى العام من جذورها . واذا كانت هذه الأسباب ، تتمثل فى المبادىء والقيم التى شكلت فكر الادارة العليا فى ذلك الوقت ، فان العلاج وقتها كان يكمن فى احداث تغيير داخل فكر الادارة العليا يتناسب مع طبيعة المتغيرات الاجتماعية وآثارها ونتائجها .

غير أن خبراء العلاقات العامة حاولوا جادين ، منذ بداية القرن العشرين ، أن يصححوا مسار العلاقات العامة الى الاتجاه الصحيح . ووضع ايفى لى Ivy Lee الملقب بأبى العلاقات العامة عددا من المبادىء سنة ١٩٠٦ ، كانت فى وقتها تحولا جذريا من العشوائية وا لاجتهادات الذاتية الى الممارسة المنظمة الواعية .

فلقد نادى ايفى لى Ivy Lee فى المبدأ الأول ، بأن الادارة العليا فى أى منظمة مسئولة مسئولية كاملة عن صورة المنظمة فى أذهان جماهيرها. واذا كانت الصورة الذهنية انعكاسا للواقع ، فانه يكون على الادارة العليا أن تقيم واقعا سليما من السياسات والقرارات والاجـــراءات والمعـــاملات الصحيحة ، على أساس من احداث التوافق بين مصالح منظماتها ومصالح العاملين فيها والمتعاملين معها داخل اطار ما يسمى بالمصالح المشتركة بينهما. ونادى فى المبدأ الثانى ، بأن العلاقات العامة ينبغى أن تقوم أنشطتها على اتصال ذى طريق مزدوج ، تنقل من خلاله سياسات المنظمة وأعمالها مشروحة ومفسرة ، وتتلقى ردود فعل الجماعات العاملة فى المنظمة والمتعاملة معها الى الادارة العليا ، لكى تصحح وتغير فى فى سياساتها وأعمالها بما يتناسب مع تغيير الاتجاهات السلبية بين هذه الجماعات الى اتجاهات ايجابية. ونادى فى المبدأ الثالث ، بأن يكون مضمون العلاقات العامة الأمانة والصـــــدق والصراحة . وتعتبر هذه المبادىء الثلاثة حجر الزاوية فى كل التطورات التى دخلت على مهنة العلاقات العامة خلال السنوات التالية .

ومن الواضح هنا ، أن المبدأ الأول هو القاعدة الأساسية للعـــلاقات العامة . ذلك لأن اقامة الواقع السليم يعنى قيام العلاقات العامة على واقع سليم . لكن استمرار الادارة العليا على مبادئها وقيمها جعل قيام الواقع السليم على نظرة ادارية تستوعب المصالح المشتركة بين المنظمات والجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها أمرا بعيد المنال . فلقد تبين من تحليل النظام البنائى للمنظمات المعاصرة وفلسفتها ، أن هذه المنظمات لاتزال تنطلق من زاوية مصالحها الخاصة ، وعلى حساب المصالح الخاصة للجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها . كما تأكد ذلك فعلا عندما تناولنا بالتحليل نظرة الادارة العليا الى مصالحها ومصالح الجماعات التى تقف فى مواجهتها .

وعلى ذلك ، فا نالادارة العليا أحاطت العلاقات العامة بظروف مناخية غير ملائمة . فقد استمرت على تركيزها على مصالحها الخاصة على حساب مصالح الجماعات التى فى مواجهتها ، بينما ظهرت العلاقات العامة لكى تقوم أساسا على واقع سليم ينطلق من زاوية المصالح المشتركة بين هذين الطرفين. ففقدت بذلك القاعدة التى كان ينبغى أن تتأسس عليها . وبفقدانها فقدت درجة عالية من قدرتها على الفعالية ، وبالتالى ، فقدت قدرتها على الوضوح أمام

نفسها وأمام الادارة العليا · واذا كنا نعترف بأن جزءا من مسئولية هذه النتائج يقع على عاتق خبراء العلاقات العامة ، فان الجزء الأكبر منها يقع على عاتق الادارة العليا ، لأنها تمثل الطرف الأقوى فى العلاقة بين الطرفين·

(ب) البعـد السياسى :

يقصد بهذا البعد السياسىمندور الادارة العليا فى صنعالعلاقة التأثيرية السلبية بينها وبين العلاقات العامة ، تلك النظرة التى تنظر بها الادارة العليا الى الجماعات التى تعمل داخل منظماتها والجماعات التى تتعامل معها من خارجها · ذلك لأن هذه النظرة تقوم عليها الكيفية التى تسوس بها الادارة العليا هذه الجماعات ، لكى تحقق مصالحها الخاصة والمتمثلة فى أهداف منظماتها · وبالتالى ، تتحدد الكيفية التى يتم بها الاتصال بين الطرفين ·

ومن المعروف أن لكل فرد معتقداته تجاه الآخرين ، والتى تؤثر على نظرته اليهم والى الكيفية التى يسلكون بها ، وبالتالى ، تؤثر على ادراكه للكيفية التى يتصل بها معهم · وسواء أكان الفرد واعيا بهذه المعتقدات أو غير واع بها ، فانها تؤثر على سلوكه الاجتماعى نحو الآخرين الذين يتواجدون معه فى بيئة واحدة ·

وبما أن رجال الادارة العليـــا ينطبق عليهم ما ينطبق على النـــاس الآخرين ، فانهم يملكون مثل هذه الطائفة من المعتقدات ، سواء اعترفوا بأنها جزء من فلسفتهم أو أيدلوجيتهم أم لم يعترفوا بذلك · وهم يبنون سلوكهم على هذه المعتقدات ، سواء كان ذلك ظاهرا أم خفيا · ولذلك ، فان هذه المعتقدات تؤثر على سلوكهم الادارى ، وعلى الكيفية التى تسير بها الأمور داخل المنظمة وخارجها ·

وفى دراسة علمية قام بها نيجاند هاى A. Negandhi واســـتافن B. Stafen سنة ١٩٦٥ تحددت ستة اتجاهات أساسية لفلسفة الادارة العليا فى هذا المجال ، وهى : النظرة الى العاملين ، والنظرة الى المستهلكين، والنظرة الى الموردين ، والنظرة الى المساهمين ، والنظرة الى الحكومة ،

والنظرة الى البيئة الاجتماعية أو المجتمع المحلى المحيط بالمنظمة (٩) ٠

وفى هذه الاتجاهات الأساسية جميعها ، تحدد فلسفة الادارة العليا نظرتها الى أشياء كثيرة منها نظرة الادارة العليا الى مستوى قدرات الناس، وميولهم ودوافعهم ، ومدى توفر عنصر المبادأة عندهم ، والكيفية التى يتصرفون بها فى مواقف وظروف معينة ، والنتائج التى يمكن أن تترتب على ذلك فى بيئة العمل والبيئة الاجتماعية ، وما الى ذلك من الأمور التى تحدث حركة الادارة العليا فى مواجهة جماعات العاملين من ناحية ، والجماعات المتعاملة معها فى البيئة الاجتماعية من ناحية ثانية ٠

وتحدد الدراسات العلمية الادارية نمطين أساسيين لفلسفة الادارة العليا فى هذا المجال ، وهما بمثابة طرفى النقيض لكل الأنماط التى تتفاوت درجاتها فى اتجاه هذا الطرف أو ذاك ٠ ويسمى النمط الأول بالنمط الآلى Mechanistic Model ويسمى النمط المضاد له بالنمط الانسانى Humanistic Model .

ويقوم النمط الآلى على فرض مؤداه : أن الناس غير راغبين فى العمل ويتحاشونه ما أمكنهم ذلك ، أو يتحملونه فقط بالدرجة التى تكون فيها الفائدة منه أكبر من الضرر ٠ ويقسم هذا النمط الفلسفى الناس الى قسمين : أحدهما، يضم أولئك اللذين يملكون الطموح والذكاء والقدرة والرغبة ٠ وثانيهما ، يضم أولئك اللذين لا يملكون الا قدرا محدودا وضئيلا من الصفات السابقة٠ ويرى أصحاب هذا النمط أن اللذين يملكون هذه الصفات هم الذين يحق لهم أن يديروا أولئك الذين لا يملكونها أو يملكون قدرا منها ٠

وتدل الملاحظات والمشاهدات الواقعية والشواهد العلمية على أن هذا النمط الآلى يجد له أنصارا على نطاق واسع ٠ وهناك دراسة علمية ميدانية أجريت على عدد كبير من المديرين ، وثبت منها أن هؤلاء المديرين ، فى مختلف

---

9. Negandhi, A. & Stafen, B. "A Research Model To Determine The Applicability of Management know How In Deffering Cultures And/Or Environments". Academy of Management Journal, vol. 8, 1965, pp. 309-318.

المستويات الادارية ، يعتقدون أنهم يملكون القدرة مثل رؤسائهم فى الادارة العليا • وأن قدرتهم تفوق أولئك الذين يعملون مرؤوسين لهم (١٠) •

أما النمط الانسانى ، فانه يقوم على فرض مؤداه : أن معظم الناس يرغبون فى استخدام قدراتهم بالدرجة التى تشبع حاجاتهم ، وان العمل فى المنظمات يوفر لهم الفرص لاستخدام قدراتهم • وعلى ذلك ، فالعمل ليس بالضرورة مؤلما ، ولكنه قد لا يكون طبيعيا بدرجات متفاوتة • ويرى أنصار هذا النمط الانسانى ، أن هذه النظرة الى الناس ليست سهلة فى تطبيقاتها ، وأنه من المفروض أن يدار الناس كما يظهرون فى الواقع ، وليس كما يعنيه المفهوم النظرى لهذا النمط الانسانى (١١) •

ولقد ظهرت دراسات علمية ادارية حديثة تدعو الادارة العليا الى أن تبدل نظرتها الأنانية الصارمة الى نظرة رياضية ، وأن تعترف بقدرات الذين يعملون معها داخل منظماتها ، لأنهم يملكون قدرات قد لا تتوفر فيمن يعمل بالادارة العليا • وانتهت هذه الدراسات الى أن الفكرة التى قامت عليها الحضارة الغربية ، وهى فكرة الانسان الذى ينبغى عليه أن يسافر وحيدا ، هى فكرة خاطئة لأن الناس يحتاجون الى بعضهم ، وما ينقصهم هو أن يغيروا نظرتهم الى بعضهم ، وأن يتعاونوا وينسقوا بين جهودهم (١٢) •

ومع أن هذه النتائج التى انتهت اليها الدراســـات العلمية الادارية الحديثة تؤكد على النمط الانسانى وأفكاره ، الا أن جهودها تضـــاف الى الجهود التى لا تزال الادارة العليا تنظر اليها على أنها جهود فلسفية مثالية

---

10. Sanford, A. & Others. Communication Behavior In Organizations. Columbus, Ohio : Merrill Pub., 1976, pp. 52-68.
11. Sanford, A. Ibid., p. 66.

(١٢) انظر من هذه الدراسات :

— Bradford, D. Managing For Excellence : The Guide To Developing High Performance In Contemporary Organizations. N.Y. : Weley, 1985.
— Leffingwell, R. : "A New Leadership Model". Public Relations Quarterly, March, 1985, p. 28.

ولا تمت الى الواقع بصلة ٠ ان هذه الجهود تحتاج الى التطبيق بأكثر مما تحتاج الى اعادة التأكيد ٠

ولا شك أن النمط الذى تعتنقه الادارة العليا ينعكس على سلوكها وهى تحدد أهداف المنظمة وقيمها التى توجه مسيرتها ٠ كما ينعكس على سلوكها وهى تحدد العلاقات المناسبة بينها وبين الجماعات التى تعمل داخل منظماتها أو تتعامل معها من خارجها ، وكذلك ينعكس على كيفية الاتصال بها ومستواه ومضمونه ٠ بالاضافة الى أنه ينعكس على سلوكها وهى تضع اللوائح وضوابط السلوك التى تحكم علاقتها بتلك الجماعات ٠

وما يهمنا هنا هو انعكاس هذه الأنماط التى تعتنقها الادارة العليا على الكيفية التى تتصل بها الادارة العليا مع الجماعات المرتبطة بها داخليا وخارجيا ومستوى هذا الاتصال ومضمونه ٠ وأن كنا نعترف مقدما بأن هذا الاتصال تحكمه كل الجوانب الأخرى التى تنعكس عليها هذه الانماط من المعتقدات والتى تحدد نظرة الادارة العليا الى هذه الجماعات ٠

ويعرف الاتصال فى المنظمات المعاصرة ، بأنه عمليات لتبادل المعلومات والأفكار بين الادارة العليا والعاملين أو بين العاملين أنفسهم بكافة مستوياتهم داخل بيئة العمل من ناحية ، وبين الادارة العليا والجماعات المتعاملة معها فى البيئة الاجتماعية من ناحية ثانية ، بهدف تحقيق الفهم المشترك بين جميع الأطراف ٠ وتنظر المنظمات المعاصرة الى الاتصال على أنه عمليات تستخدمها الادارة العليا للربط بين وظائفها ، وبدونه تفشل هذه الوظائف فى تحقيق الأهداف الخاصة للمنظمة ٠

واذا كان الغرض من التقسيم الوظيفى فى كل منظمة ايجاد نوعيات من الأعمال فى متناول قدرات الفرد العادى ، أو نوعيات من الواجبات التى يمكن أن يقوم بها ، فان التنسيق بين هذه النوعيات وتوجيهها نحو الهدف المشترك الذى يخدم المصالح الخاصة للمنظمة لا يمكن أن يتم الا بالاتصال٠ وبدون الاتصال يصبح كل جهد انسانى مشترك ضربا من الفوضى ٠ ولقد تبين أن المستويات الادارية المختلفة داخل كل منظمة تقضى ٩٠٪ من وقتها فى عمليات اتصال تستهدف منها ارسال معلومات واستقبال أخرى ٠ ولكن ليس معنى هذا أن كل هذه العمليات تحقق اتصالا ناجحا ٠

فعلى الرغم من أن المنظمات المعاصرة تتكون من علاقات متداخلة ، وأن الاتصال عامل حيوى وحساس ، الا أنه نظرا لقيام هـــذه المنظمات على التخصص الشديد والتسلسل الرئاسى ووحدة التوجيه ، فانها تركز أكثر على الاتصال الهابط ، أى الاتصـــال الموجه من الادارة العليا الى العاملين ، وتستخدم لتحقيقه قنوات رسمية كثيرة ومتعددة على حســـاب ما يسمى بالاتصال الصاعد ، أى الاتصال الموجه من العاملين الى الادارة العليا ، والذى يعانى نقصا واضحا وشديدا فى القنوات اللازمة لتحقيقه ٠

ومع ذلك ، فان الاتصال ، سواء كان صاعدا أو هابطا ، يعانى فى المنظمات المعاصرة بصفة عامة مما يعرف بظاهرة الترشيح التى تسىء الى مضمونه وتشوهه ٠ ويقصد بهذه الظاهرة ما يميل اليه الأفراد فى المستويات الادارية المختلفة من الاحتفاظ بقدر من مضمون الاتصال بوعى أو بغير وعى ، بدافع من الاستعمال الشخصى أو الدفاع عن النفس ٠ وهذه الظاهرة تتزايد كلما كانت الادارة العليا أميل الى اصدار الأوامر والقرارات بأكثر من ميلها الى تلقى المعلومات من أسفل ٠

وترجع هذه الظاهرة الى صفات أساسية فى المناخ التنظيمى لهـــذه المنظمات ذاتها ، كتعدد المستويات الادارية وطول خطوط الاتصال والعلاقات المعقدة بين الرؤساء والمرؤوسين والتباعد الاجتماعى بين العاملين والادارة العليا والحواجز النفسية التى تفرضها العلاقات المعقدة بين العاملين فى المستويات الادارية والتنظيمية المتشابهة أو المتساوية ٠ وغير ذلك من الصفات التى تحولت الى سلبيات ضاغطة على العلاقات المتبادلة بين العاملين والادارة العليا ، وبالتالى ، تحولت الى حواجز حقيقية أمام ايجابية الاتصال وفعاليته وبشكل يؤثر على كفاءة المنظمة ذاتها (١٣) ٠

ويرى جاى هال Jay Hall فى دراسة له ، أن سلبيات الاتصال فى المنظمات المعاصرة جعلت العاملين لا يعرفون أين يعمـــلون ؟ ومع من يعملون ؟ كما جعلتهم يشعرون بالعجز والشك وعدم الثقة والتوتر ٠ وكلها

---

13. Drowa, D. "Barries To Successful Communication. Part I, Management Review Vol. 64, No. 12, December, 1977, pp. 24-29. Part II, Vol. 65, No. 1, January, 1976, pp. 15-21.

ظواهر تعنى أن الكيفية التى يجرى بها الاتصال معهم وبينهم غير سليمة ٠ كما تعنى أن التفاعل الشخصى بين الادارة العليا والعاملين ليس ايجابيا ، لأن العلاقات بينهما كطرفين متقابلين ليست ايجابية (١٤) ٠ والحقائق العلمية تؤكد على أن العلاقات الايجابية تؤدى الى تفاعل شخصى ايجابى كما تؤدى الى اتصال ايجابى ٠ وهذا مالايحدث فى المنظمات المعاصرة بفعل المعتقدات التى تحكم نظرة الادارة العليا الى الجماعات التى تتعامل معها ٠

واذا نظرنا الى هذه الحقائق على ضوء المبدأين الثانى والثالث من المبادىء التى أعلنها ايفى لى Evy Lee فى بداية القرن العشرين ، والتى اعتبرت حجر الزاوية لكل التطورات العلمية التى شكلت مضمون العلاقات العامة ، كمهنة متخصصة ، لوجدنا التعارض الشديد بين اتجاهات الادارة العليا نحو الاتصال بالجماعات المتعاملة معها داخل بيئة العمل وفى البيئة الاجتماعية ، والتى تحكمها معتقداتها ونظرتها نحو من تتعامل معهم ، وبين اتجاهات العلاقات العامة ومبادئها نحو الاتصال بين المنظمات والجماعات التى ترتبط بها ٠

ان هذا المبدأ الثانى يعنى أن الاتصال جوهر العلاقات العامة ، وهو يقوم على طريق مزدوج ، من خلاله تقوم العلاقات العامة بشرح سياسات المنظمة وقراراتها ومعاملاتها وعلاقاتها واقناع هذه الجماعات بها ، كما تقوم بنقل ردود فعل هذه الجماعات واتجاهاتها وتفسيرها الى الادارة العليا انها بهذا المبدأ تقف كحلقة وصل بين الطرفين ٠ فاذا أضفنا الى ذلك المبدأ الثالث والذى ينص على أن يكون مضمون هذا الاتصال الحقائق والمعلومات الصحيحة الصادقة والموضوعية ، لتبين أن نسبة عالية من هذه المفاهيم ليست واردة تماما فيما تقوم به الادارة العليا من عمليات اتصالية ٠

ان العلاقات العامة ، بهذه المفاهيم التى تشكل مضمونها كمهنة متخصصة ، انما تتمشى مع اتجاهات التطور فى المجتمعات المعاصرة بصفة عامة ٠ لقد أكدت الأمم المتحدة فى ميثاقها على حقوق الانسان فى المجتمع المعاصر ، وكان من أهمها حق الاعلام ، أى أن كل فرد فى كل مجتمع له الحق

---

14. Hall, J. : "Communication Revisited". California Management Review, Vol. 15, No. 3, Spring, 1973, p. 56.

فى أن يعلم كل ما يحيط به من أحداث . ثم تطـــور هذا الحق ليصبح حق الاتصال ، بمعنى أن كل فرد له الحق فى أن يعلم كل ما يحيط به من أحداث بصورة صادقة وموضوعية ، كما أن له الحق فى أن يبدى رأيه فى كل ما يحدث ، حتى يسلك بعد ذلك على أساس من الاقتناع بما يحدث .

ومعنى هذا أن أساليب الفرض أو القهر أو بتر المعلومات أو السرية أو الغموض أو التحيز والتعصب أو تقسيم الناس تقسيمات لا تتمشى مع الواقع، وانما تتمشى مع الأهواء والعقد النفسية ، كل هـــذه الأساليب أصبحت مرفوضة على ضوء التطورات المعاصرة ولئن كانت هناك منظمات تستثنى بطبيعتها من بعض ما يمليه هذا الحق ، كالمنظمات العسكرية مثلا ، الا أنه من الطبيعى أن يصبح حق الاتصال مشاعا بين كل المنظمات والمجتمعات .

ومن الواضح ، أن العلاقات العامة بتطبيقها الاتصـــال المزدوج على العلاقة بين المنظمات ممثلة فى ادارتها العليا والجماعات التى ترتبط بها ، انما تطبق حقا من حقوق الانســـــان نصت عليـــــه المواثيق الدولية وأكدته المؤتمرات العالمية . واذا عرفنا أن المنظمات المعاصرة تنتظم كل أوجه الحياة الاجتماعية فى كل مجتمع ، فان العلاقات العامة تطبق هذا الحق باتساع المجتمع كله .

ولكن ، اذا كانت الادارة العليا تقيم واقعا يتعارض بدرجات متفاوتة مع هدف العلاقات العامة هذا والذى أقرته المنظمات والمؤتمرات الدوليـــــة تمشيا مع ظروف العصر وتطوراته ، فهل يمكن القول بأن هذا الواقع يشكل مناخا ملائما لقيام العلاقات العامة بدورها فى هذا المجال ؟ ان الاجابة قطعا بالنفى ، والى أن تفهم الادارة العليا ذلك بعد أن تسلم بهذا الحق من حقوق الانسان ، فان العلاقة التأثيرية بين الادارة العليا والعلاقات العامة سوف تظل سلبية .

(جـ) البعـــد المـــادى :

يقصد بهذا البعد المادى تلك النظرة المادية التى تنظر بها الادارة العليا الى الأنشطة التى تقوم بها المنظمة ، والتى تقوم بها وحداتها الادارية المشكلة لتنظيمها الداخلى ، كل على حدة . فهى تعتبر أن كل نشاط من هذه الأنشطة

ينبغى أن يقوم على أساس مدى مساهمته المادية فى تحقيق الأهداف الخاصة للمنظمة · بمعنى أن تكاليف هذه الأنشطة ينبغى أن يقابلها عائد مادى أكبر يسهم بدرجات متفاوتة فى الأرباح التى تستهدفها المنظمة ، اذا كانت ذات طبيعة اقتصادية ، أو تنعكس هذه التكاليف على مستوى الأداء انعكاسا ماديا ملموسا ويمكن قياسه ، اذا كانت المنظمة تستهدف تقديم الخدمات ·

ولقد امتدت هذه النظرة المادية للادارة العليا الى أنشطة العلاقات العامة على أساس أنها جزء لا يتجزأ من أنشطة المنظمة ككل ، مع أن العلاقات العامة ذات طبيعة مختلفة تماما · فأنشطتها ذات طبيعة معنوية ونتائجها ذات طبيعة معنوية ليس من السهل النظر اليها بالمعايير المادية التى تقوم عليها النظرة المادية للادارة العليا · أضف الى ذلك أن النتائج التى تحققها العلاقات العامة تراكمية · بمعنى أن أهدافها تتحقق غالبا من خلال تعدد البرامج وتواليها · وهذه الحقيقة تجعل اقتران نتيجة معينة ببرنامج معين أمرا غير مقبول من الناحية العلمية والواقعية · ثم ان دخول مؤثرات خارجية على العلاقة بين المنظمة والجماعات المرتبطة بها ، تجعل من السهل أن تتبخر نتائج حملة اقناع معينة فى مدة وجيزة بدرجة تجعل التكاليف التى انفقت عليها ليس لها ما يبررها من وجهة النظر المادية للادارة العليا ·

وهذه الحقائق كلها تتعارض تماما مع الحقائق التى تقوم عليها النظرة المادية للادارة العليا ، مما يدفعنا الى الاعتقاد بأن هذه النظرة المادية التى يقوم عليها هذا البعد المادى للعلاقة التأثيرية المتبادلة بين الادارة العليا والعلاقات العامة ، من الأسباب القوية التى صنعت مناخا غير ملائم لاقامة هذه العلاقة بطريقة ايجابية يرضى عنها الطرفان ·

ولقد حاولت بعض الدراسات العلمية اثبات أهمية هـــذه الحقـــائق وانعكاساتها على العلاقة بين الطرفين · ومن هذه الدراسات ، تلك الدراسة التى قام بها بروس بننجتون B. Pennington سنة ١٩٨٠ · ولئن كانت هذه الدراسة تحليلية نظرية ، الا أن ما قدمه صاحبها من حقائق ونتائج كانت كافية لوضع تصور للكيفية التى حدثت بها انعكاسات هذه الحقائق على العلاقة بين الطرفين (١٥) ·

---

15. Pennington, B. : "How Public Relations Fits Into The Puzzle." Public Relations Journal, March, 1980, pp. 18-20.

فقد تبين من هذه الدراسة ونتائجها أن العلاقات العامة ظلت بعيدة عن مجال التخطيط لميزانية المنظمة · واقتصرت علاقتها به على دور ثانوى تمارسه من خلال التقارير التى كانت تعلنها أو تذيعها بأساليبها ووسائلها المختلفة فى فترات دورية · أما اعداد هذه الميزانية وانطباقها على الوحدات الادارية للمنظمة فهى أمور تهم الاخرين ولا تهم العلاقات العامة وخبراءها ·

لكن السنوات الأخيرة شهدت تطورا جذريا حول العلاقات العامة من موقف اللامبالاة الى موقف المساءلة القانونية والمالية ، فتحولت الى ضحية للتخطيط المالى للمنظمة ، لأنها أصبحت أحد الأنشطة التى تخضع لهذه الميزانية والاسهام فيها · أو هكذا على الأقل أصبحت نظرة الادارة العليـا ومن يهمهم موضوع التخطيط المالى للمنظمة ·

ففى خلال السنوات الثلاثين الماضية ، حدثت ظروف ومتغيرات داخل المنظمات المعاصرة ، دفعت العلاقات العامة الى هذا التحول الجذرى ، منها اتجاه هذه المنظمات الى اللامركزية وتفويض السلطة والمحاسبة المالية لكل المستويات الادارية · وكانت هذه الظروف والمتغيرات تعنى أن الوحدة الادارية للعلاقات العامة وموظيفها ، سواء كانت على شكل مراقبة أو ادارة أو قسم أو شعبة أو غيرها من المسميات أصبحت مسئولة من الناحية المالية ، شأنها فى ذلك شأن الوحدات الادارية الأخرى الفنية والادارية ·

ولقد كانت ميزانية العلاقات العامة فيما مضى وقبل حدوث هذه الظروف والمتغيرات تعتبر ببساطة من العناصر غير المحددة والداخلة فى مصروفات الادارة العليا ، وكان ينظر الى وظائفها على أنها من الوظائف التى لايمكن اخضاعها للمحاسبة ، أو قل انه كان ينظر الى وظائفها على أنها من الوظائف الكمالية للادارة العليا · لكن ضغوط السوق والمنافسة التى فرضت هذه الظروف والمتغيرات جعلت من الصعب استمرار هذه النظرة الكمالية ، وكان لابد أن تتحول الى نظرة مادية · وكان لهـــذه النظرة المادية انعكاساتها وآثارها ·

فقد تكاثرت الوحدات الادارية وموظفيها فى المنظمات المعاصرة لتسهيل السيطرة على الأعمال والأنشطة المطلوبة ، ولتطبيق سياسات الادارة العليا

الساعية الى زيادة الأرباح · وكانت العلاقات العامة من بين هذه الوحدات الادارية التى اتسعت وزاد موظفيها لمواجهة الزيادة فى طلب المعلومات داخل المنظمة وخارجها ، كما تزايدت أنشطتها ، وزادت بالتالى ميزانيتها ، وان كانت هذه الزيادة لم تكن مسـايرة تماما للاحتياجات المالية التى تتطلبهـا الزيادة فى الأنشطة · وكانت نتيجة ذلك كله ، أن أصبحت وظيفة العلاقات العامة محسوسة وملموسة بدرجة أكبر من قبل ، مما أخضعها بدرجة متزايدة لاجراءات المراجعة المالية وتقويم الأداء التى طبقت على الوحدات الادارية الأخـــرى ·

لكن هذه التطورات كانت لها آثارها السلبية · فتأثرت الأنشطة التى تعتمد على المهارات الاتصالية كجمع الأخبار وتحريرها واعداد برامج الراديو والتليفزيون واخراجها ، الى جانب تأثر الأنشطة الاتصالية الشخصية كاللجان المشتركة والمؤتمرات والندوات ، وما الى ذلك ، بحيث يمكن القول أن مضمون هذه الأنشطة لم يكن من السهل أن يخضع للمراجعة والفحص والمحاسبة المالية ، فتأثر من حيث الكم والنوع والاتجاه ·

ولعل من أهم هذه التأثيرات تحول العلاقات العامة الى الارتباط بالمبيعات والتسويق ، كأنشطة معاونة فى مجال ليس هناك شك فى أنه ليس مجالها ، وليس من أجله وجدت · انما هذه النظرة المادية هى التى دفعتها الى أنشطة تسويقية لتبرير وجودها وأهميتها كوظيفة ادارية · وكان هذا التغير أكثر وضوحا فى المنظمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والمالية ·

وعندما ماعت الأهداف وضاعت ، كان لابد أن ينعكس هذا على وجود العلاقات العامة ذاته ، فتوزعت بعض أنشطتها على وحدات ادارية أخرى ، وأضيفت اليها أنشطة لا تمت اليها بصلة ، وتضاءل حجمها ، وقلت ميزانيتها· وأصبحت صورتها غير واضحة بدرجات متفاوتة فى أذهان الادارة العليا وفى أذهان الممارسين أنفسهم ·

ولئن كانت هذه الدراسة توصى فى نهايتها باعادة العلاقات العامة الى وضعها المركزى مرة أخرى أو تطبيق نظام المحاسبة تطبيقا واسعا · بمعنى أن تعود كمالية أو أن تتحول كل أنشطتها ووقتها ومساعداتها للوحــدات

الادارية الأخرى الى أرقام حسابية ، بدل أن تحاسب فقط على الأنشطة الداخلة فى تخصصها وتترك الأنشطة المساعدة الأخرى بدون حساب ، فان هذه التوصيات لا تقلل من أهمية الوضع الذى انتهت اليه العلاقات العامة ، خاصة فى المنظمات الاقتصادية بسبب هذه النظرة المادية للادارة العليا ، كما أن هذه التوصيات ليست ايجابية ، فاذا تحولت العلاقات العامة الى أنشطة مركزية كمالية ، فهذه جناية على مهنة متخصصة من المفروض أن تتطور لتأخذ وضعها الحقيقى فى المنظمات المعاصرة بدل أن نحبسها فى صناديق ضيقة تحد من حركتها وتقيد خطوها وتحط من شأنها ٠ واذا تحولت العلاقات العامة الى أنشطة حسابية فهذا يخالف طبيعة مضمونها وأصالة دورها فى مواجهة كل من المنظمات المعاصرة وجماعاتها ٠ وفى الحالتين سوف نجد أنفسنا أمام أنشطة لا نستطيع القول بأنها بالفعل أنشطة للعلاقات العامة كما ينبغى أن تكون ٠

وبذلك ، يتضح أن التناقض بين النظرة المادية للادارة العليا تجاه أنشطة العلاقات العامة ، وبين النظرة المعنوية التى ينبغى أن تعامل على أساسها ، قد أسهم بما لا يدع مجالا للشك فى زيادة العناصر المشكلة لمناخ اجتماعى ونفسى ومادى غير ملائم لاقامة علاقة تأثيرية متبادلة ايجابية مع الادارة العليا ٠

(د) البعد الشخصى :

قد يقول قائل هنا أن كل الأبعاد الاجتماعية والسياسية والمادية ، التى تناولناها بالتحليل ، لها جانب شخصى لأنها تتصل بأشخاص الادارة العليا ٠ لكننا اذا تتبعنا مضمون هذه الأبعاد الثلاثة ، لوجدنا أن هذا الجانب الشخصى يتضاءل أمام علاقتها بالمنظمة ككل ٠ ومن هنا يصبح لهذا البعد الرابع صفته الشخصية الأكثر وضوحا ٠

ذلك لأنه يتصل بمدى فهم الأشخاص فى الادارة العليا لطبيعة العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، برزت لتلعب دورا حيويا بين المنظمات المعاصرة والجماعات التى ترتبط بها ، وهو دور يخدم الطرفين معا ويتجاوب مع طبيعة الظروف والتغيرات التى حدثت لكل منهما ٠ كما يتصل بمدى فهم الأشخاص فى الادارة العليا لحقيقة هذا الدور وامكاناته وأهميته ٠ فليس يكفى أن نقول

بأن هذا الدور حيوى وهام من الناحية العلمية والواقعية ، ولكن من المهم أن تقتنع الادارة العليا بهذه الحقيقة ، لأنها هى التى تحتاج الى هذا الدور · فاذا لم تقتنع الادارة العليا انتفت الحاجة الى العلاقات العامة · أو قل اذا كان هذا الاقتناع بدرجات متفاوتة ، فان الحاجة الى العلاقات العامة سوف تكون بدرجات متفاوتة كذلك ·

وفى جميع الحالات ، يكون لهذا البعد الشخصى دوره فى العـــلاقة التأثيرية المتبادلة بين الادارة العليا والعلاقات العامة ، وان كان يمكن النظر اليه على أنه محصلة نهائية لكل الأبعاد الثلاثة السابقة ، على أساس أن اقتناع الادارة العلي بدور العلاقات العامة المبنى على الفهم الصحيح لطبيعتها ومضمونها ، لا يمكن أن يحدث الا اذا تغيرت النظرة الاجتماعية والسياسية والمادية التى تقوم عليها الابعاد الثلاثة الأخرى ·

ولقد اعترفت دهراسات علمية كثيرة بأهمية هذا البعد الشخصى ، وانتهت الى نتائج تؤكد فيها أن الأشخاص فى الادارة العليا لا يفهمون بالفعل ماذا يقصد بالعلاقات العامة ؟ وما طبيعـــة دورها ؟ وما أهميتهـا لمنظماتهم ؟ كما انتهت الى نتائج تؤكد على وجود آثار سلبية لهذا الوضع تسهم بما لايدع مجالا لشك فى صنع علاقة تأثيرية متبادلة سلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ·

ومن هذه الدراسات العلمية ، على سبيل المثال ، تلك الدراسة التى قام بها جون بيتر J. Bitter سنة ١٩٨٦ · وانتهى فيها الى عدد من النتائج الهامة التى توضح هذه الحقائق وتدعمها (١٦) · فقد أكد على أن رجـــل العلاقات العامة عادة ما يكون آخر من يعلم وأول من يستدعى · بمعنى أنه يعيش فى ظلام تام فيما يتعلق بأوضاوع المنظمة وظروفها ، ولكن اذا حدث موقف طارىء أو مشـــكلة مفاجئة ، فانه يكون أول من يدعى لمواجهـــة هذه المشكلة ·

كما أكد على أن العلاقات العامة ، كمهنة متخصصة ، تكافح من أجل

---

16. Bitter, J. : "Public Relations' Identity Crisis." Public Relations Quarterly, Spring, 1986, pp. 12-13.

أن تحقق لنفسها مكانتها الصحيحة فى بيئة غالبا ما تعمل لعرقلتها ٠ ويعود سبب هذا الوضع الى تطورها ذاته ٠ فقد عانت العلاقات العامة من الطريق الذى سلكته خلال تطورها ، لأنه كان طريقا طويلا ومعوجا ٠ انها فى كثير من المنظمات لاتزال تبحث عمن يقبلها ويعترف بها بين الذين يستخدمونها ٠ ولسوء الحظ ، لا تكون الادارة العليا على فهم كامل بطبيعتها ، وغالبا ما تكون نظرتها خاطئة اليها والى دورها لأنها لا تملك خلفية صحيحة عنها ٠

ويرى الباحث هنا أنه اذا أرادت الادارة العليا أن تستخدم العلاقات العامة استخداما سليما وتجنى من ورائها نتائج ايجابية عالية ، فان عليها أن تعترف بها كجزء أساسى من جسم المنظمة ، لأنها عين المنظمة وسمعها وضميرها ٠ ولن يحدث ذلك ٠ الا اذا فهمت الادارة العليا طبيعة العلاقات العامة وطبيعة دورها وامكاناتها فهما صحيحا وكاملا ٠

وهناك دراسات علمية عربية ميدانية كثيرة أكدت النتائج التى انتهت اليها الدراسة السابقة ٠ وأهمية هذه الدراسات العربية أنها بحثت وضع هذا البعد الشخصى فى مجتمعات تختلف فى ثقافتها ودرجـــة تطورها عن المجتمع الأمريكى الذى ينتمى اليه الباحث فى الدراسة السابقة ٠ وهذا يؤكد على أن هذا البعد الشخصى ليس محليا ، وانما يكتسب انتشارا واسعا فى مجتمعات كثيرة ٠

ولقد أجريت هذه الدراسات العلمية الميدانية العربية فى مصر والسودان والعراق والامارات العربية المتحدة والسعودية (١٧) ٠ وأجمعت نتائجها جميعها ، وبدون استثناء ، على أن المشكلة الأولى التى تواجه العلاقات العامة فى هذه المجتمعات ، هى أن الادارة العليا فى المنظمات الموجودة بها لا تفهم طبيعة العلاقات وطبيعة دورها ٠ وأن عدم الفهم هذا يمثل نســبة عالية بين رجال الادارة العليا ٠

كما أجمعت نتائج هذه الدراسات على أن عدم الفهم هذا من جانب الادارة العليا كانت له أثاره السلبية ٠ فالادارة العليا تنظر الى العلاقات

---

(١٧) انظر مراجع البحث ٠

العامة على أنها وظيفة من لا وظيفة له ، ولا تهتم بالعلاقتا العامة كوظيفة ادارية لها مهام واضحة ومحددة ، ولا تخصص لها اعتمادات مالية كافية ، كما أن الادارات الأخرى لا تتعاون مع العلاقات العامة ولات نسق معها ٠

واذا اعتبرنا أن البعد الشخصى لدور الادارة العليا فى صنع مناخ غير ملائم لعلاقة طبيعية وايجابية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ، يعتبر خلاصة لنتائج الأبعاد الاجتماعية والسياسية والمادية ، على أساس أن هذه الأبعاد تؤدى بالضرورة الى البعد الشخصى ، حتى ولو كان متاحا للادارة العليا أن تفهم طبيعة العلاقات العامة ، فانه يمكن القول أن البعد الشخصى لا يكتسب وحده صفة دولية عامة ، وانما كل هذه الأبعاد تكتسب نفس الصفة الدولية العامة ٠ وهذا يعنى أن دور العلاقات العـــــامة هنا دورا واســـع الانتشـــــار ٠

ولقد اتضح أن هذا الدور ، فى مضمونه وأبعاده ، ليس سطحيا ولكنه بعيد الأغوار ، ممتد الجذور ٠ انه يكمن فى صميم فلسفة الادارة العليـــا ذاتها ، فالعلاقات العامة ما جاءت الا لتخدم المنظمات المعاصرة وجماعاتها المرتبطة بها بطريقة مشروعة وسليمة تقوم على أن هذه المنظمات ليست غايات فى حد ذاتها ، وانما هى وسائل لتحقيق غايات اجتماعية مشتركة ومشروعة ٠

غير أن هذه الحقيقة تعنى شيئا واحدا ، وهـــو أن العيب ليس فى العلاقات العامة بقدر ماهو فى المنظمات التى تستخدمها ذاتها ، ان هـــذه المنظمات تحتاج الى أن تعيد تصحيح مسارها لتصبح بالفعل وسائل لتحقيق غايات اجتماعية مشتركة ومشروعة ، بعد أن تحولت الى غايات فى حد ذاتها ٠ واذا حدث هذا التحول الجذرى ، فسوف تعود العلاقة بين الادارة العليـا والعلاقات العامة الى وضعها الصحيح داخل مناخ سليم ٠

ثانيا : دور العلاقات العامة وممارسيها :

لقد تبين لنا من دراسة وتحليل دور الادارة العليا فى مشكلة العلاقة السلبية مع العلاقات العامة ، أنها ، بهذا الدور ، خلقت مناخا غير ملائم تماما للتعامل بينهما ٠ وكان هذا الدور حاسما ، بحيث بدت الادارة العليا كما لو كانت تقف وحدها فى مواجهة اتهام صريح بخلق هذه المشكلة وبلورتها

وتعقيدها ، وبحيث لم يعد متاحا أن نجد لها حلا أو خلاصا ، يعيد هـــذه العلاقة الى وضعها الطبيعى ٠

غير أن النظرة المنطقية الموضوعية الى هذه المشـــكلة تؤكد على أن المسئولية عنها تقع على الطرفين معا ، أى على الادارة العليا من ناحية وعلى العلاقات العامة وممارسيها من ناحية ثانية ٠ وليس لنا أن ننحاز الى أحد الطرفين ٠ فالانحياز هنا لا يفيد هذه القضية ، وانما يزيدها تعقيدا ٠ كما أن الدراسات العلمية أثبتت مسئولية الطرفين معا ، فأكدت بنتائجها ما توحى به النظرة المنطقية الموضوعية الى المشكلة ٠

وصحيح أن هناك دراسات علمية انصرفت الى تأكيد مسئولية هـدا الطرف أو ذاك ، وهى تندفع الى دفاع ليس له ما يبرره أمام ما تقتضيه ضرورات البحث العلمى ومتطلباته الا أن هناك دراسات أخرى أمسكت العصا من وسطها وأخذت بالمنهج العلمى وما يحتمه من موضوعية وانتهت الى أن المسئولية تقع على الطرفين معا ٠

ومن هذه الدراسات العلمية التى أكدت على المســئولية المشـتركة للطرفين ، تلك الدراسة التى قام بها شــستر بيرجر Chester Berger حول نظرة الادارة العليا الى العلاقات العامة ، والتى بدأها باثبات حقيقة نلمسها ، وهى أن النظرة التى تنظر بها الادارة العليا الى العلاقات العامة تؤكد على أن الادارة العليا لا تفهم ما تفعله العلاقات العامة ٠ ويبدو هذا واضحا من المسميات والصفات التى تطلقها عليها والكيفية التى تفكر بها فيما تقوم به ٠ ولكنه وهو يثبت هذه الحقيقة اتجه الى وضع المسئولية عنها على عاتق كل من الادارة العليا وممارسى العلاقات العامة معا (١٨) ٠

ولقد قدمت هذه الدراسة العلمية عددا من الشواهد والأدلة على قيام هذه المسئولية المشتركة من خلال استعراضها لعدد من المواقف والمشكلات التى تواجه الادارة العليا فى السنوات الأخيرة ، مثل عدم فهم العاملين لما يجرى

---

18. Berger, C. : "How Management Views Public Relations." Public Relations Quarterly, Winter, 1983, pp. 27-30.

داخل منظماتها ، وعدم فهم المجتمع المحلى لعملياتها وتصرفاتها ، وعـــدم قدرتها على التصرف فى مواجهة تحديات الاتحادات العمالية ، وعدم فهمها للكيفية التى تبرز بها ما تتميز به منظماتها على غيرها من المنظمات الأخرى ، وما شابه ذلك من المشكلات والمواقف ٠

ومن خلال تحليل هذه الدراسة لهذه المشكلات والمواقف ، تبين أن الادارة العليا لا تدرك تماما مدى صلة العلاقات العامة بها ، ولا تفهم الكيفية التى تستطيع بها العلاقات العامة أن تخـــدمها فى مواجهة هـــذه المواقف والمشكلات بدرجة تنهى متاعبها ٠ كما تبين أن نســـــبة عالية من ممارسى العلاقات العامة لا يعلمون شيئا عن هذه المواقف والمشكلات التى تســـبب متاعب لا حصر لها للادارة العليا ، بل انهم ينشغلون فى أعمال وأنشطة هامشية بعيدة عن هذه المواقف والمشكلات الحقيقية ، بدلا من أن يحاولوا فهمها والاسهام فى حلها ٠

ولقد أكدت هذه الدراسة على هذه الحقيقة فيما يتعلق بالادارة العليا ، عندما استشهدت باجابة أحد المسئولين فى الادارة العليا عندما سئل عن السبب الذى من أجله لا يستعين برجال العلاقات العامة فى مواجهة هذه المواقف والمشكلات ، حيث أجاب أنه لا يريد مزيدا من المتاعب ،وانما يريد رجالا يفهمون مشاكله ويقدمون له حلولا لها ٠

كما أكدت هذه الدراسة على هذه الحقيقة فيما يتعلق بالممارسين ، عندما أشارت الى أن كثيرا من ادارات العلاقات العامة تعتبر مثالية فى امكاناتها البشرية والفنية ، حيث تمتلك مهارات فنية فى التحرير والاتصال وانتاج المواد الاعلامية ، ولكن الذين يعملون بها لا يعرفون دائما مشكلات المنظمات التى يعملون فيها ٠

ونحن نتفق مع اتجاه هذه الدراسات العلمية التى تؤكد على المسئولية المشتركة للطرفين عن العلاقة السلبية بينهما لكننا نزيد على ذلك ضرورة الأخذ فى الاعتبار الظروف التى أحاطت بالطرفين منذ الربع الأخير من القـــرن التاسع عشر وحتى الآن ، وهى الظروف التى عاصرتها العلاقات العامة منذ نشأتها وخلال تطورها ٠ فقد أسهمت هذه الظروف فى بلورة الدور الذى

لعبه كـــلا الطرفين فى خلق هذه العـــلاقة الســـلبية واسمترارها ، بل وتعقيدها أيضا ٠

ان مبادىء الرأسمالية التقليدية التى نشأت فيها المنظمات المعاصرة وتغذت ونمت وتطورت وتضخمت ، والتى أثمرت مبادىء الادارة العلمية والبيروقراطية الادارية والادارة بالأهداف ، وغيرها من النظم والاجتهادات الادارية هى التى شكلت فكر الادارة العليا ، وظلت مسيطرة عليه حتى الآن ، رغم ظهور أفكار جديدة كالمسئولية الاجتماعية وحرية الاعلام وحرية الاتصال، وما شابه ذلك ٠ فاذا عرفنا أن النظرة الخاصة الى مصالح المنظمات والنظرة المادية واللانسانية الى العاملين فى هذه المنظمات والمتعاملين معها ، هى التى حكمت دور الادارة العليا وساقت الى تعارض يكاد أن يكون تاما مع فلسفة العلاقات العامة ، لعرفنا كيف أن هذه الظروف التى أحاطت المنظمات المعاصرة هى التى أسهمت بطـــريقة فعالة فى بلورة دور الادارة العليـا واســـتمراره ٠

ثم ان نشأة العلاقات العامة ، كمهنة متخصصة ، بطريقة مبتورة وبدون أصول تحكمها وتوجهها وتجعلها مفهومة واضحة أمام من يمارسها ، وأمام من يستخدمها من رجال الادارة العليا بالاضافة الى عـــدم تأصل نتائج المحاولات الجادة التى بذلت لتصحيح مسارها فى فكر الممارسين وسلوكهم، هى التى خلفت مزيدا من الظروف التى تضاف على ظروف المنظمات المعاصرة، لكى تجعل من دور العلاقات العامة فى صنع هذه العلاقة السلبية بينها وبين الادارة العليا مأساة لم يكن لها ما يبررها ، لولا استسلام الممارسين لظروفها استسلام العاجز أحيانا واستسلام الجاهل أحيانا أخرى ٠

ولذلك ، يكون من الأمانة العلمية القول بأن هناك ظروفا أحاطت الطرفين ودفعتهما ، أو قل سهلت لهما امكانية قيام هذه العلاقة السلبية التى وجدت المناخ ملائما بفعل الدور الذى لعبته الادارة العليا ، فنمت وتعقدت ، وأتى دور العلاقات العامة وممارسيها ، لكى يزيدها نموا ويزيدها تعقيدا ٠

واذا كنا قد تناولنا دور الادارة العليا بشىء من التحليل ، بحيث أصبح واضحا وجليا ٠ فانه يكون علينا الآن أن نتناول دور العـــلاقات العـامة

وممارسيها بالدراسة ، لكى نوفر له نفس الوضوح والجلاء · ولنتمكن على ضوء ما نصل اليه من حقائق أن ننظر الى احتمالات المستقبل فى مواجهة هذه العلاقة غير الطبيعية بين الطرفين ·

وبادىء ذى بدء ، يمكن القول بأن هناك ثلاثة عوامل أساسية شكلت دور العلاقات العامة وممارسيها ، وكشفت عنها الدراســـات العلمية التى تناولت هذه المشكلة من هذه الزاوية · ويتصل أحد هذه العوامل بعدم وجود كفاءات بشرية مهنية فى مجال العلاقات العامة بدرجة كافية ، ويتصل ثانيها بعدم وجود مقاييس للاداء يمكن بها قياس حجم أداء الممارسين لها ونوعيته وفعاليته · ويتصل ثالثها ، بصعوبة قياس النتائج التى تصل اليها أنشطة العلاقات العامة ذاتها نظرا لطبيعتها المعنوية الى جانب تداخل التأثيرات المختلفة على الجماعات التى تتعامل معها ·

ومن الطبيعى أن نؤكد على أن هذه العوامل يمكن وصفها بالعوامل الظاهرة التى تغذيها وتدعمها عوامل أخرى خافية تكمن أساسا فى طبيعة المرحلة التى تمر بها العلاقات العامة كمهنة متخصصة ومستواها · وهذه الحقيقة يمكن ادراكها بوضوح من الكيفية التى عالجت بها الدراسات العلمية كل عامل من هذه العوامل الثلاثة ، ومن الحلول التى قدمتها لمعالجته على أساس أنه مشكلة تسبب تأزم العلاقة بين الادارة العليا وممارسى العلاقات العـــامة ·

(أ) عدم وجود كفاءات بشرية كافية :

اختلفت الدراسات العلمية حول تحديد الأسباب التى أبرزت هـــذا العامل ، كأحد العوامل التى تحكم العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة · واتجهت كل دراسة الى التأكيد على سبب معين قد يتصل بالماضى أو الحاضر أو المستقبل · لكننا نميل الى اعتبار هذا العامل من العوامل التى لا يسهل ارجاعها الى سبب بعينه ، وانما تتضافر مجموعة من الأسباب لايجاده واعطائه فعاليته وقوة تأثيره · ذلك لأن هذا العامل ليس بسيطا وانما هو من العوامل المركبة ، بل والمعقدة أيضا ·

فهناك دراسة قام بها بتراند كانفيلد B. Canfield في الستينات من هذا القرن ، وأكد فيها على أن هناك حاجة الى تحسين المستويات الأخلاقية للقائمين بأنشطة العلاقات العامة . فقد جذبت العلاقات العامة اليها بعض الأشخاص ممن يفتقرون الى الخبرة والخلق القويم . وقد أساء هؤلاء الى صورة العلاقات العامة وأبعدوها عن الجهود الأمينة التى يبذلها الآخرون من ذوى الخبرة والخلق القويم . انهم يستخدمون فى النشر معلومات مبتورة ومزيفة ، ويرسمون واجهات مزيفة للشركات ويشوهون الحقائق ، وما الى ذلك من الأساليب غير الأخلاقية (١٩) .

وهناك دراســـة قام بهـــا توماس استفينسون T. Stephenson فى أواخر السبعينات من هذا القرن ، وأكد فيها على أن التطورات التى تمر بها المنظمات المعاصرة خلال السنوات الأخيرة استحدثت نوعيات من المشكلات والمواقف الجديدة تماما على الادارة العليا مثل زيادة التدخل الحكومى فى شئون الشركات والمواقف العدائية من بعض قادة الرأى ، كرجـــال الدين وأنصار البيئة ورجال الاعلام وأساتذة الجامعات . وكانت هذه المشكلات والمواقف الجديدة تتطلب مواصفات معينة فى ممارسى العلاقات العامة لكى يساعدوا الادارة العليا ومنظماتها على مواجهتها ، لكن هذه المواصفات المعينة لم تكن متوفرة فيهم ولم يكونوا مستعدين لاكتسابها (٢٠) .

وفى دراسة ثالثة . قام بها برودى E.W. Brody فى منتصـــف الثمانينات ، ظهر سبب جديد لعدم وجود كفاءات بشرية كافية فى مجال العلاقات العامة بالمنظمات المعاصرة . فقد أبرزت هذه الدراسة حقيقة هامة مؤداها ، أن رجال الادارة العليا وممثليهم يجدون من الصعب على ضوء طبيعة العلاقات العامة أن يحددوا المواصفات المطلوبة فيمن يعين فى مجال العلاقات العامة . فليس هناك تعريفات واضحة جاهزة لهذه المواصفات ، سواء من حيث الكم أو النوع . ويضاف الى ذلك . أن توصيف الوظائف

---

19. Canfield, B. Public Relations : Principles, Cases and Problems. Homewood, Illinois : Irwin, 4th edition, 1964, pp. 72-73.
20. Stephenson, T. : "Corporate Public Relations At Threshold." Public Relations Quarterly, Summer, 1979, pp. 9-12.

فى مجال العلاقات العامة ليس كافيا لتحديد هذه المواصفات بالكيفية التى تسهل عملية اختيار الممارسين الأكفاء من بين المتقدمين لوظائف العلاقات العـامة (٢١) ٠

ومن السهل بعد ذلك أن نتوقع النتائج التى يمكن أن يحققها ممارسون أسىء اختيارهم ، أو على الأقل لم يختاروا بالكيفية والدرجة المطلوبة توفرها فيمن يمارس مهنة العلاقات العامة بخبرة وكفاءة ٠ وكذلك من السهل أن نتوقع موقف الادارة العليا فى مواجهة موظفين تتوقع منهم نتائج معينة ، ولا تجد منها شيئا ، أو لا تجد منها ما يتناسب مع ما تأمله من وظائف تتفق عليها ٠ ولقد تناولنا هذا السبب ضمن مشكلة اختيار الممارسين للعلاقات العـــــامة ٠

وليس من شك ، فى أن الأسباب التى عرضتها الدراسات العلمية الثلاث السابقة ، وهى عدم وجود ضوابط ينبغى توفرها فيمن ينضم الى مهنـــة العلاقات العامة ، وعدم وجود مواصفات تحكم كفاءتهم ، وعـــدم قدرة الممارسين الموجودين بالفعل على أن يسايروا متطلبات الظروف التى تمر بها المنظمات خلال السنوات الأخيرة ، كلها أسباب قوية ، لكن احدها لا يكفى وحده لتبرير الكيفية التى ساعدت على عدم توفر الكفاءات البشرية الكافية فى مجال العلاقات العامة ٠ انها جميعا تصلح معا ، كأسباب متكاملة ، لتوفير هذا التبرير بدرجة مقبولة ٠

بل ان نظرة أخرى الى هذه الأسباب وخلفياتها ، تؤكد على أن هناك أسباب أخرى تقف خلف هذه الأسباب الظاهرة وتدعمها ٠ بمعنى أن هذه الأسباب ذاتها ليست الا نتائج لأسباب أخرى خلقتها ٠ وهذه الأسباب التى خلقتها تعود الى المرحلة التى تمر بها العلاقات العامة فى تطورها الأخير ٠ فهذه المرحلة لم توفر للعلاقات العامة نضجها ولم توفر لممارسيها القدرة الكافية والمرونة اللازمة ، لأنها ببساطة مهنة لم تكتمل بعد ٠

ولقد أكد على هذه الحقيقة لورانس نولت L. Nolte فى دراسة

21. Brody, E.W. : "Check Your Hiring Habits". Public Relations Quarterly, March, 1985, p. 29.

له خلال السبعينات من هذا القرن ، حيث قال من خلال تفسيره للسلبيات التى يعانى منها واقع العلاقات العامة ، بأنها فن لم يكتمل ، كما أنها ليست علما له قواعد ثابتة (٢٢) ٠

ومن ثم ، اذا ذهبنا نبحث عن الأسباب التى تكمن وراء عدم وجود كفاءات بشرية كافية فى مجال العلاقات العامة بالمنظمات المعاصرة ، فاننا لن نعثر على سبب واحد ، بل اننا سوف نعثر على أسباب عديدة ، بعضها يؤدى الى بعض ، الى أن نصل الى جذورها جميعها ٠ ولسوف نجد أنها تكمن بوضوح فى طبيعة المهنة ذاتها ، وفى طبيعة المرحلة التى يمر بها تطورها ٠ ولعل هذا الاستنتاج أصبح واضحا وجليا بعد كل المشكلات المهنية التى تناولناها بالتحليل ٠

(ب) عدم كفاية المقاييس المستهدفة فى تقويم الأداء :

ان وجود مقاييس لتقويم الأداء فى المجالات التطبيقية ، يســــهم فى تطورها وتحديد أهميتها وبيان أوجه النقص والقصــــور وابراز جوانب الانجاز والكمال ٠ ويحدث العكس تماما ، اذا انعدمت هذه المقاييس ، أو كانت موجودة بدرجة غير كافية لتحقيق الأغراض المستهدفة منها ٠ ومن هنا ، تبرز أهمية هذا العامل من العــــوامل التى تحكم دور العــــلاقات العامة وممارسيها فى خلق العلاقة السلبية بينها وبين الادارة العليا واستمرارها ٠

ويستخدم التقويم فى المجالات التطبيقية بمعنيين : أحدهما ، ينصرف الى تقويم العمل وثانيها ، ينصرف الى تقويم أداء العاملين ٠ وقد يستخدم كلا المعنيين فى مجالات معينة ، وقد يستخدم المعنيان معا فى مجالات أخرى٠ ويقصد بتقويم العمل قياس النتائج التى تحققت من تنفيذ برنامج معين أو مشروع معين أو نشاط معين ، سواء كان الانجاز مرحليا أو نهائيا ٠ أما تقويم أداء العاملين ، فيقصد به قياس مدى تحقيقهم للاهداف المسئولين عنها فى برنامج معين أو مشروع معين أو نشاط معين ٠ كما يقصد به

---

22. Nolte, L. Fundamentals of Public Relations. N.Y. : Pergamon Press, 1974, p. 49.

قياس نوعية سلوكهم بما يتناسب مع الأعمال المنوطة بهم (٢٣) ٠

ويؤخذ فى الاعتبار عند استخدام التقويم الوسط أو البيئة التى ينفذ فيها البرنامج المعين أو المشروع المعين أو النشاط المعين ، والتى يعمل داخلها العاملون المنوط بهم تنفيذ هذا البرنامج أو المشروع أو النشاط ٠ فلقد تبين أن هذا الوسط أو البيئة تتفاعل داخله أو داخلها تغيرات كثيرة قد تؤثر على حجم الانجاز ، سواء بالنسبة للعمل أو العاملين ٠

ولا شك أن كفاءة المقاييس المستخدمة فى التقويم بمعنييه ، تحكمها القدرة على اعطاء نتائج مؤكدة تتعلق بحجم الأداء ونوعيته والعوامل المؤثرة فيه ٠ أما اذا كانت النتائج ضعيفة أو لا تدل الا على مؤشرات فقط ، فان هذا يعنى أن المقاييس المستخدمة ليست كافية ، وتحتاج الى ادخال تطوير معين أو الى استحداث مقاييس أخرى أكثر قدرة على تحقيق الأغراض المستهدفة منها ٠ فليس فى كل المجالات والحالات تكفى النتائج الضعيفة أو المؤشرات لاعطاء صورة حقيقية لقيمة العمل أو لكفاءة العاملين ، ومن هذه المجالات ، مجال العلاقات العامة ٠

فالعلاقات العامة لم تكن نشأتها فى كل المجتمعات أو المنظمات طبيعية ، بمعنى أنها كانت استجابة لشعور عميق بالحاجة اليها ، وانما كانت فى كثير من الأحوال نشأة تقليدية أو بالتقليد ٠ والعلاقات العامة تعانى من حساسية علاقتها السلبية بالادارة العليا فى المنظمات والمجتمعات ويحتاج دورها الى تأكيد واضح ، وممارسو العلاقات العامة تختلط مستوياتهم كما تختلط النتائج التى يصلون اليها ، ويحتاجون الى اثبات وجودهم وتأكيد ذاتهم بطريقة لا لبس فيها ولا غموض ٠ وكل هذه العوامل تدعم القول بأن العلاقات العامة من المجالات التى تحتاج الى مقاييس لتقويم الأداء تعطى نتائج مؤكدة وبكيفية لا تسمح بالجدل أو الريب أو التردد ٠

ومع ذلك ، كان تقويم الأداء من الأنشطة التى تقل أهميتها فى نظر

---

(٢٣) هارولد كونتز ، ترجمة اسماعيل يوسف : تقويم المديرين ، دارسة تطبيقية فى تقويم العمل الادارى ٠ القاهرة : دار المعرفة ، ١٩٧٤م ٠ صص : ١ ـ ١٥ ٠

الممارسين والأكاديميين فى مجال العلاقات العامة · ولم يتح لها حتى الآن توفر المقاييس العلمية السليمة التى تعطى نتائج مؤكدة تأكيدا صريحا واضحا وقاطعا · لقد اعتمد الممارسون والأكاديميون على مقاييس الأداء المستخدمة فى الأعمال الادارية والفنية دون تطوير · ولـم يحاولوا أن يصـــلوا الى أساليب علمية متخصصة تصلح أساسا للتطبيق فى العلاقات العامة ، بما يتناسب مع طبيعة عملها وظروفها ومتغيراتها ·

ولقد بذلت محاولات عديدة للوصول الى هـــذه الأساليب العلمية المتخصصة ، لكنها جميعها كانت عاجزة عن تحقيق الهـــدف الذى تسعى اليه · لصعوبة التغلب على ما تثيره الطبيعة الخاصة لأنشطة العلاقات العامة وممارسيها من المشكلات التى لم تستطع هذه المحاولات أن تجد لها حلولا ايجابية بدرجة مقبولة وكافية (٢٤) ·

ولئن كانت هذه المحاولات العلمية قصرت عن بلوغ الهدف ، الا ان قيمتها العلمية تبقى فى أنها استطاعت أن تحدد طبيعة المشكلات التى تقف دون هذا الهدف ، كما أنها استطاعت أن تحدد الأبعاد التى ينبغى أن يغطيها أى مقياس من المقاييس العلمية المطلوبة · وهذه الأبعاد هى : ضرورة أن يتكامل قياس الاستعدادات الطبيعية للمارسين مع خبرتهم ومع متغيرات البيئة المحيطة بهم · وهذا التكامل وحده هو الذى يستطيع أن يعطى نتائج مؤكدة عن مستوى أداء العاملين من حيث الحجم والنوعية ·

وهذا يعنى أن الطريق لا يزال طويلا ووعرا أمام الباحثين لكى يصلوا الى مقاييس تحكم هذه الأبعاد الثلاثة بطريقة دقيقة وموضوعية · غير أن ما يخفف صعوبة العمل ، أن الهدف ذاته يستحق أن يبذل من أجله كل جهد ،

---

(٢٤) انظر من هذه المحاولات على سبيل المثال :

— Nowlans, S. & Shayon, D. "Reviewing Your Relationship With Executive Management." Public Relations Quarterly, Spring, 1984, pp. 5-11.

ـ على عجوة واخرون : تقويم الاداء فى أجهزة العلاقات العامة بالمصـــالح الحكومية ، دراسة تطبيقية على مدينة جدة · قسم الاعلام بكلية الاداب بجامعة الملك عبد العزيز : سنة ١٩٨٩ م ·

لأن هذه المقاييس اذا تحققت واستخدمت من قبل الادارة العليا أو الممارسين للعلاقات العامة أو الأكاديميين سوف تؤكد وجود الممارسين وتثبت ذاتهم وأهميتهم أمام الادارة العليا ٠ وتصبح بذلك مفتاحا من المفاتيح التى تفتح بابا الى علاقة ايجابية طبيعية بين الادارة العليا والعلاقات العامة وممارسيها٠

(ج) صعوبة قياس نتائج العلاقات العامة :

عرفنا أن قياس النتائج التى تصل اليها أنشطة العلاقات العامة أحد المعنيين اللذين يعنيهما التقويم فى المجالات التطبيقية للعلوم الاجتماعية ، الا أننا فصلنا بين المعنيين ، واعتبرنا كلا منهما عاملا منفردا لأهمية كل منهما ومغزاه فيما يتصل بالعلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ٠ ومن ثم فان التأكيد هنا على تقويم العمل له ما يبرره علميا وتطبيقيا٠

ان وجود مقاييس الأداء للعاملين تثبت وجود الممارسين للعلاقات العامة كنوعية مهنية لها أهميتها بين النوعيات المهنية التى تقوم عليها المنظمات المعاصرة ، وفى مواجهة ادارتها العليا ٠ أما وجود مقاييس لنتائج الأنشطة التى تقوم بها العلاقات العامة ، وهى مضمونها وكيانها ، فانها تثبت وجود مهنة لها جذورها فى المجتمع ولها تميزها وضرورتها فى منظماته ٠ ورغم أن اثبات وجود أى من المهنة أو المهنيين لا يؤدى بالضرورة الى اثبات وجود الآخر ، مع ان الطرفين هنا يشكلان وجهان لشىء واحد ، وكلاهما يعطى القيمة الحقيقية للآخر ، الا أن الاثبات المستقل لكل منهما يصبح ضروريا وحيويا من الناحيتين العلمية والتطبيقية ، قبل أن نستطيع الكلام عن تكاملهما كقيمة حقيقية واحدة لشىء واحد ٠

وبادىء ذى بدء ، يمكن القول : أن العلاقات العامة تمارس فى المنظمات المعاصرة من زاوية مهنية ضيقة ٠ فلقد تبين أن أنشطتها لا تتكامل مع الواقع السليم للمنظمة فى أغلب الأحوال ٠ فالواقع السليم تقيمه الادارة العليا انطلاقا من الزاوية الخاصة للمصالح الخاصة لمنظماتها ، وهذه الزاوية لا تعنى فى كثير من الأحوال ، ان لم يكن فى كل الأحوال ، الالتقاء مع المصالح الخاصة للجماعات العاملة فى كل منظمة والمتعاملة معها من خارجها ٠ وهذا يعنى أن الواقع السليم فى مفهوم الادارة العليا لا يعنى غالبا نفس المعنى فى مفهوم الجماعات المواجهة لها ، وهذا من ناحية ٠

ومن ناحية اخرى تمارس العلاقات العامة نشاطها من زاوية مهنية ضيقة · بمعنى انها تنحاز عند استخدامها الأساليب المهنية الى مصالح المنظمات بأكثر من انحيازها لمصالح الجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها ، حتى أصبحت هذه الأساليب المهنية لا تزيد عن كونها عمليات اتصالية مخططة ومنظمة للتأثير على اتجاهات وآراء الجماعات المستهدفة بالكيفية التى تتوافق مع اتجاهات وآراء المنظمات التى ترتبط بها ·

ففى دراسة قام بها روبرت ستانلى R. Stanely وشارلز ستاينبرج C. Stienberg تبين منها أن خبير العلاقات العامة تحركه أساسا الاعتبارات المتعلقة بالمنظمة التى يمثلها · ويعتبر ناجحا اذا حقق ما يريد لصالح منظمته · فالعلاقات العامة ليست الا تعبيرا عن فلسفة المنظمة وآرائها (٢٥)·

ويضاف الى ذلك ، ان هذه الأساليب المهنية ، التى قد يكون متفقا على مضمونها بين الأكاديميين ، لاتزال موضع خلاف بين الممارسين بسبب ما يميل اليه البعض من مزاولة لمهنة العلاقات العامة بطريقة عشوائية تعتمد على الاجتهادات الشخصية ·

وعلى ضوء هذه الحقائق ، يعتبر قياس النتائج التى تنتهى اليها أنشطة العلاقات العامة مشكلة صعبة ولا تجد حلا حتى الآن ، رغم ما يعنيه وجود مقاييس لهذا الغرض من اثبات لوجود المهنة ذاتها · ويمكن أن تعود صعوبة ايجاد هذا المقياس استنادا الى الحقائق السابقة ، الى الأسباب التالية :

١ ـ صعوبة تحقيق التكامل بين الواقع السليم للمنظمة وأنشطة العلاقات العامة · ذلك لأن التركيز على تقويم أنشطة العلاقات العامة وحدها ، يعنى التركيز على جزء من كل · وبالتالى لا تكون النتائج معبرة تماما عن حقيقة ما حدث ·

ففى دراسة قام بها وليام باير William Beyer شبه المنظمة كالبرتقالة التى تنقسم الى أجزاء مختلفة الأحجام ، والعلاقات العامة بكل أنشطتها الاتصالية ليست الا جزءا واحدا من هذه الأجزاء التى تتكون منها

25. Stanley, R. & Stienberg, C. The Media Environment. N.Y. : Hastings, 1976, pp. 261-267.

البرتقالة أى المنظمة · فاذا كان الجزء لا يعنى شيئا ذا مغزى بالنسبة للكل ، فان النتائج التى تصل اليها أنشطة العلاقات العامة لا تعنى كثيرا اذا لم تكن داخل اطار من النتائج التى تصل اليها أنشطة المنظمة كلها · ان العلاقات العامة تعمل داخل اطار اجتماعى ، وهى جزء لا يتجزأ من هذا الاطار الاجتماعى · ولا يتضح مغزاها الا داخل الاطار الذى تنتسب اليه وتنتمى اليه انتماء عضويا ووظيفيا (٢٦) ·

٢ ـ برامج العلاقات العامة وأنشطتها ليست ، بطبيعتها ، الا مؤثرات خارجية على الجماعات المستهدفة · فهذه البرامج والأنشطة تقوم على عمليات اتصالية مخططة ومنظمة أو عشوائية وتستخدم وسـائل اتصال تقليدية وجماهيرية ، بقصد التأثير على اتجاهات الجماعات المستهدفة وأرائها · وهذه البرامج والأنشطة ماهى الا وسائل ورسائل قادمة من خارج الجماعات الموجهة اليها · ولذلك ، فهى جميعها تعتبر مؤثرات خارجية تستهدف التأثير على العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية التى تتفاعل من خلالها اتجاهات الأعضاء وأرائهم داخل الجماعات التى ينتمون اليها ، لكى تفرز بعد ذلك ما يسمى بالرأى العام لكل جماعة من هذه الجماعات فى مواجهة الموضوع أو القضية ذات الصلة بمصالحهم المشتركة ·

وقد تبين من نتائج الدراسات العلمية ، أن هناك بالفعل تأثير لهذه الوسائل والرسائل القادمة من خارج الجماعة داخل اطار من ظروف معينة تتصل بتركيب كل جماعة · لكنها لم تثبت طبيعة هذا التأثير ودرجته ومغزاه· وهذه الحقيقة تعنى شيئا واحدا وهاما بالنسبة لبرامج العـلاقات العامة وأنشطتها · وهو ان هذه البرامج والأنشطة ليست ذات تأثير ذاتى ، وانما هى ذات تأثير مساعد فقط ، وفى هذه الحالة ينبغى التعرف على طبيعة هذه التأثيرات الأساسية المتداخلة معها ونوعيتها ودرجتها ومداها · وهـذا ما يصعب قياسه ، ان لم يكن من المستحيل قياسه على ضوء التطورات التى التى انتهت اليها الأساليب العلمية للقياس والتقويم التى تعتمد عليها العلاقات العامة ، والتى استمدتها أساسا من العلوم الاجتماعية الأخرى ·

---

26. Beyer, W. : "The Last To know and The First To Go." Public Relations Journal, January, 1976, Vol. 30, No. 1, pp. 18-19 and p. 33.

٣ - تعتمد الأساليب العلمية المنهجية التى تستخدمها العلاقات العامة فى قياس نتائجها على العينات · والعينات بطبيعتها تعطى مؤشرات ولاتعطى نتائج مؤكدة · ورغم أن هناك محاولات علمية اتجهت الى تأكيـــد ثبات النتائج بدرجة أكبر للتغلب على أوجه النقص التى تكشف عنها العينات كمجال بشرى ، الا أن هذا لا ينفى الدور الذى تلعبه العينات فى اضعاف النتائج التى تصل اليها هذه الأساليب العلمية المنهجية ·

وقد استطاع هربرت بلومر H. Blumer أن يجمل هذا الدور فى دراسة له ، تبين منها أن النقص الحقيقى فى أســـاليب القياس يكمن فى اجراءات اختيار العينة التى تطبق عليها هذه الأساليب · ان هذه الاجراءات تتعامل مع المجتمع على أساس أنه مجموعة من الأفراد المتفرقين · ومن ثم ، تنظر الى الرأى العام على أنه توزيع كمى للآراء الفردية · وهذه المعاملة والنظرة معا لا تتفقان مع الواقع(٢٧) ·

ويضيف هذا الباحث قوله : ان هذه الاجراءات لا توضح ما اذا كانت العينة التى تم اختيارها تضم أفرادا من الذين ساهموا بالفعل فى تكوين الرأى العام حول موضوع معين ، واذا كانت العينة تضم عددا منهم ، فهذه الاجراءات لا تحدد نسبتهم من مجموع الأفراد المشتركين فى العينة · كما ان هذه الاجراءات لا توضح المكانة الاجتماعية التى يحتلها هؤلاء الأفراد فى الاطار الاجتماعى الذى تشكل داخله الرأى العام · وليست المعلومات الخاصة بالسن أو الجنس أو المهنة أو المكانة الاقتصادية والتعليمية والطبقية كافية لتحديد هذه المكانة الاجتماعية · فهذه المعـــلومات نادرا ما تعطى مؤشرات يمكن الاعتماد عليها فى تحديد الدور الذى يلعبه فرد ما داخل عملية تكوين الرأى العام فى جماعة معينة وفى مواجهة موضوع معين ·

وخلاصة القول هنا ، أنه اذا كانت العينة تمثل جزءا من المجتمع الذى تنتمى اليه · وهذا يعنى أنها يمكن أن تصل بنا الى مؤشرات معينة ، فان هذه المؤشرات تقل قيمتها كثيرا اذا نظرنا اليها على ضوء العيوب التى تعانى منها العينات بصفة عامة ·

---

27. Blumer, H. "Public Opinion Polling." American Sociological Review, Vol. 13, 1948, pp. 542-554.

٤ - **التناقض بين التبسيط فى الأساليب العلمية المنهجية المستخدمة فى القياس ، وتعقد الظواهر التى تقيسها** · فمن المعروف أن الآراء والاتجاهات الفردية والجماعية ظواهر بالغة التعقيد · فقد تبين أن الاتجاهات والآراء عند الفرد انعكاس للصورة الذهنية التى تتكون فى ادراكه نتيجة لتفاعل عناصر نفسية واجتماعية كثيرة ومتعددة · وليست المعرفة والدوافع التى تؤثر عليها الرسائل التى يحملها برنامج معين من برامج العلاقات العامة ، الا جزءا صغيرا من مجموعات الأجزاء المشكلة لهذه الصورة الذهنية ·

كما أن الاتجاهات والآراء التى تعبر عنها جماعة معينة ، ليست الا انعكاسا لما ينتهى اليه التفاعل بين كل العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة للجماعة ككل ، باعتبارها شخصية متميزة عن شخصية كل عضو فيها · ومن الطبيعى أن يكون الاتجاه النفسى العام للجماعة أو الرأى العام الذى يعبر عن هذا الاتجاه النفسى العام للجماعة نتاجا يختلف فى سماته ومواصفاته عن تلك الاتجاهات والآراء الفردية الداخلة فى تكوينه خلال عمليات التفاعل التى أدت اليه ، خاصة اذا كان هذا النتاج لا يمثل حاصل جمع الاتجاهات والآراء الفردية ، وانما هو شىء أعقد من ذلك وأكثر وأشد تأثيرا ·

ولعل نقطة الضعف فى الأساليب العلمية المنهجية المستخدمة فى قياس الاتجاهات والآراء فى جماعة معينة ، تتمثل فى تجاهلها لهذه الحقيقة · فهى تتعامل مع ظواهر معقدة بكيفية مبسطة ، مما يؤدى الى نتائج غير واقعية · وقد أكد بوجارت L. Bogart هذا الاستنتاج فى دراسة له ، وأعطاه تصورا أكثر وضوحا (٢٨) ·

فقد تبين من هذه الدراسة ، أن هذه الأساليب رغم زيادة اعتمادها على البحوث الاحصائية لكى توفر لنفسها مزيدا من القدرة على التعامل مع الرأى العام كظاهرة اجتماعية معقدة ، الا أنها لا تزال غير قادرة على ذلك· فهى لا تزال تتعامل معه ، كحاصل جمع للآراء الفردية ، وليس كتعبير جماعى

---

28. Bogart, L. Silent Politics : Polls and The Awarness of Public Opinion. N.Y. and London : Wiley, 1972, pp. 14-20.

غير مجسد ٠ بالاضافة الى أنها حتى وهى تعتمد على الآراء الفردية لا تدخل فى تقديرها كثيرا من الاعتبارات النفسية التى يعيشها الفرد من خلال الآراء التى يكونها ويتمسك بها أو يغيرها ٠ ثم أن هذه الأساليب غالبا ما تقدم مؤشرات عن السلوك الحقيقى ، ولكنها مؤشرات مشكوك فيها لأنها لا تستطيع أن تقيس الطبيعة المتغيرة للمزاج العام ٠

وخلاصة القول هنا ، أن التناقض الذى تقع فيه أساليب القياس ، هو أنها تغير من طبيعة الظاهرة خلال قياسها ٠ فهى تقيس الآراء كما لو أنها لا تتعرض الا لبعض عيوب التفكير أو لبعض المؤشرات الخارجية ٠ بينما الآراء تمثل نمطا من أنماط السلوك التى يلتزم بها الفرد ٠ كما أن الاسئلة تعامل الموضوعات المطروحة كما لو كانت لا تتصل بسلوك اجتماعى حقيقى ٠

وبذلك ، يتضح أن هناك أسبابا قوية ، من الصعب التغلب عليها على ضوء مرحلة التطور الحالية التى تمر بها أساليب القياس ، والتى تمر بها العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، وأن هذه الاسباب جميعها تجعـــل من صعوبة قياس النتائج التى تنتهى اليها أنشطة العلاقات العامة وبرامجها عاملا قويا داخل اطار العوامل التى تشكل دور العلاقات العامة وممارسيها فى صنع العلاقة السلبية بينها وبين الادارة العليا ٠

ان هذه العوامل جميعها تدفعنا الى القول أن هذه العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة ليست وليدة ظروف واقعية مؤقته ، ولكنها علاقة تمتد جذورها الى الكيفية التى نشأت بها العلاقات العامة وتطورت وقدمت نفسها كمهنة متخصصة الى عملائها ٠ وان كان هذا الاستنتاج لا يقلل من أهمية الدور الذى لعبته الادارة العليا ولاتزال فى خلق المناخ النفسى غير الملائم لنشأتها وتطورها وممارستها ٠

ولذلك ، فمن الصحيح أن نقول : أن هذه العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة هى وليدة الممارسات الخاطئة لطرفين لم يحسن كل منهما فهم الآخر ، ولم يقدم كل منهما نفسه الى الآخر تقديما سليما ٠ ان هذه الممارسات الخاطئة كانت من صنعهما معا دائما ، مع الاعتراف بتأثير الظروف الخارجة عن ارادتهما أحيانا ٠ وهذه الظروف هى التى تعطى للتطورات المستقبلة وتأثيرها على هذه العلاقة مغزى لا يمكن تجاهله ٠

ثالثا : تأثير التطورات المستقبلة :

احتلت التطورات المستقبلة فى ظروف المؤسسات المعاصرة ، وما تفرضه من تغييرات فى مهنة العلاقات العامة مكانة هامة بين اهتمامات الباحثين وخبراء العلاقات العامة ٠ فانبروا يتنافسون فى وضع تصور لاحتمالات المستقبل بطريقة تحمل كثيرا من التفاؤل ٠ وكان لانعكاس هذه التطورات المستقبلة ، سواء فى ظروف المؤسسات المعاصرة أو فى مهنة العلاقات العامة على العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة وممارسيها نصيب كبير ، لأن هذه العلاقة السلبية تقع فى بؤرة الاهتمام ، حيث تعتبر كالعلاقة بين الخدمة ومستهلكيها فى المفهوم الاقتصادى الأمريكى ٠

ولا شك أن استعراض نتائج عدد من هذه الدراسات وتحليلها له أهميته هنا ، على ضوء ما عرفناه من وجود ظروف فرضت نفسها على هذه العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة وممارسيها ، جعلت من الممكن أن نتصور وجود عوامل خارجة عن ارادة الطرفين وكان لها تأثيرها فى بلورة هذه العلاقة وزيادة تعقيدها ٠ وهذه العوامل تعود الى ظروف التطور التى عاشتها العلاقات العامة فى المنظمات المعاصرة منذ استعانت بها خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر ٠

واذا عدنا الى عدد من هذه الدراسات العلمية لنتعرف تأثير التطورات المستقبلة على هذه العلاقة السلبية ، لوجدنا أن من أهم هذه الدراسات وأكثرها اتساعا وشمولا ، تلك الدراسة التى قام بها ميرتون فيور Merton Feur خلال فصلين كاملين من الكتاب الذى حرره بيل كانتور Bill Cantor ٠ ويليها فى الأهمية عدد من المقالات التى نشرها فيليب ليزلى Philip Lesly وكلوز H.W. Close وباتريك جاكسون Parick Jackson وليورجز Lew Riggs وغيرهم (٢٩) ٠

ولقد تبين من هذه الدراسات العلمية ، أن التطورات المستقبلة التى

(٢٩) انظر مراجع البحث ٠

يمكن حدوثها خلال السنوات القادمة ، من شأنها أن تحدث تغيرات أساسية جذرية فى ظروف المنظمات المعاصرة وبنيانها واتجاهاتها وادارتها وعلاقاتها مع بعضها من ناحية ، وعلاقاتها مع المجتمع الذى تنتمى اليه من ناحية ثانية ، بل وعلاقاتها أيضا مع المجتمعات الدولية من ناحية ثالثة · ويلاحظ هنا ان هذه الدراسات العلمية قام بها باحثون وخبراء ، أمريكيون · وهذا يعنى أن نظرتهم الى هذه التطورات المستقبلة خاصة بالمنظمات الأمريكية أو على أحسن الأحوال ، يمكن أن نعتبرها عامة تشمل المجتمعات المتقدمة كلها ، وذات تأثير على المجتمعات النامية · أما التطورات المستقبلة الخاصة بالمجتمعات النامية ذاتها ، فلم تكن فى حسبان أصحاب هذه الدراسات العلمية تماما · وهذه التطورات المستقبلة هى :

١ - حدوث تغيرات فى أولويات الادارة العليا فى مواجهة التطورات الحالية والمستقبلة فى الظروف المحيطة بها داخل المنظمات المعاصرة وخارجها ، من أجل حماية منظماتهم وزيادة قدراتهم على التخطيط طويل المدى والذى يصل الى مدد تزيد على الثلاث أو الخمس السنوات التى يقوم عليها التخطيط التقليدى الحالى · ولعل ما تعودت عليه الادارة العليا من رؤية للاحداث القريبة ، لم يعد ممكنا بعد حدوث التطورات المستقبلة ، لأنها سوف تواجه بأحداث لا يمكن رؤيتها وبتغيرات فى الاتجاهات النفسية للجماعات التى تتعامل معها لا يمكن التنبؤ بها · وهذه مشكلة معقدة تتطلب حلولا حاسمة ·

٢ - لم يعد البناء التنظيمى للمنظمات المعاصرة ملائما لمواجهة التطورات المستقبلة ونتائجها ، سواء كانت تطورات تكنولوجية أو تطورات نفسية واجتماعية · فالبناء المعقد وكبر الحجم والبيروقراطية والسلطة المطلقة والتسلسل الرئاسى الهرمى ، وغيرها من الصفات التنظيمية أصبحت غير ملائمة لمواجهة هذه التطورات المستقبلة · ومن ثم ، فان المنظمات التى تستهدف النجاح والاستمرار ينبغى عليها أن تتجاهل أو تتخلى عن هذه الصفات التنظيمية التقليدية التى زرعت فيها لسنوات طويلة ·

٣ - اتجاه المنظمات المعاصرة الى التحرر السياسى من التبعية الحزبية والهيمنة الحكومية · وهذا يعنى مواجهتها لعوامل ضغط كبيرة من جماعات

عديدة فى المجتمع ، كالأجهزة الحكومية وقادة الرأى وجماعات المحافظة على البيئة وحمايتها ، وغيرهم ٠ وهذه الضغوط تتطلب مواجهات ايجابية تحافظ بها على استقلالها وحرية حركتها داخل مجتمعها ، وفى مواجهة المجتمعات الأخـــــرى ٠

٤ ـ حدوث تغيرات سكانية مستقبلة تقوم على وقائع حالية بدأت تؤتى ثمارها ، مثل التغيرات فى الأعمار وتوزيعات الدخول والخلفية الثقافية والقيم الاجتماعية ٠ وكلها تغيرات تعنى بروز نوعيات من الجماعات لم تتعـــود المنظمات المعاصرة على التعامل معها ٠ ولكنها ينبغى عليها أن تجد الأسلوب المناسب للتعامل الايجابى معها ٠

٥ ـ حدوث تغيرات اقتصادية واجتماعية عالمية ولها تأثيراتها على كل المجتمعات المحلية ، ولسوف يترتب عليها سقوط الحدود الاقليمية ، وتخطى الاهتمامات المحلية الى الاهتمامات الدولية ، والتقريب بين الشعوب وتجميعها حول أفكار مشتركة واتصال مشترك واعلام مشترك ٠

واذا كانت هذه التغيرات المستقبلة لها بوادرها المنظورة على المدى القريب ، فان حدوثها فى المستقبل سوف يفرض على المنظمات أن تستجيب لها ، وسوف يفرض على العلاقات العامة أن تتكيف معها ٠ ولسوف يكون من نتائجها خلال السنوات القادمة ، حدوث تغيرات ذات مغزى فى مكانة العلاقات العامة وكيفية ممارستها وادارة وظائفها ٠ واذا لم تحدث هذه التغيرات ، فان العلاقات العامة سوف تصبح مهنة تنتسب الى الماضى ولا علاقة لها بالواقع والمستقبل ٠ ويومها سوف يكون الانقراض مصيرها ٠

ولسوف تكون التغيرات المحتملة فى العلاقات العامة نقطة الالتقاء مع التغيرات المحتملة فى المنظمات المعاصرة وادارتها العليا ٠ على أن تنطلق هذه التغيرات المحتملة فى العلاقات العامة من زاوية مشتركة أوسع بينها وبين الادارة العليا ، وتكون قادرة على احداث التكامل بين الطرفين ٠

وهذه التغيرات المطلوبة من العلاقات العامة وممارسيها ليست سهلة المنال ٠ انها تفرض على الباحثين والممارسين فى مجال العلاقات العامة نوعا من التحديات الصعبة ٠ فهى تفرض عليهم أن يفهموا طبيعة المناخ الانسانى

والعوامل التى تتفاعل داخله وتشكله · وتفرض عليهم أيضا أن يفهموا طبيعة البشر الذين يديرون المنظمات المعاصرة ونوعية مشكلاتهم واحتياجاتهم · وتفرض عليهم كذلك أن يفهموا الكيفية التى يصلون بها الى كل نوعيـات الجماعات التى تتعامل مع المنظمات المعاصرة ، والكيفية التى يحدثون بها توافقا بين الطرفين وبدرجة مقنعة · بالاضافة الى أنها تفرض عليهم أن يكتسبوا مهارات جديدة الى جانب ما هو متعارف عليها الآن ، وتدخل فى مجالات الادارة والدبلوماسـية وحلق الأفكار الجديدة والابتكار ومناهج البحث والاقنـاع ·

لكن هذه التغيرات وما تفرضه من تحديات على العـلاقات العـامة وباحثيها وممارسيها ينبغى أن تنطلق من وحدة المفهوم لما تعنيه العلاقات العامة كمهنة متخصصة · فليس من المعقول أن تطلب من الآخرين أن يفهموك وأنت لا تفهم نفسك · وبالتالى ، ليس من المعقول أن يختلف ممارسوا العلاقات العامة حول مفهومها ولا يستطيعون تحديد مضمونها بوضوح ، فى الوقت الذى يطلبون فيه من الآخرين الوضوح فى التعامل معهم ·

من هنا ، كانت نقطة البداية التى أجمع عليها الباحثون خلال الدراسات العلمية التى قدموها ، أن يوضع للعلاقات العامة تعريف واضح ومحـدد يجمع عليه كل الباحثين والممارسين ، ويواجهون به كل من يتعامل معهم ومن يحتـاج الى خدماتهم · ومـع أنهم اتفقـوا وأجمعـوا على المبـدأ ، الا انهم اختلفوا فى التطبيق ، فوجدنا كل منهم يقدم تعريفا يختلف عن الآخر ، بل وجدنا بعضهم يقدم أكثر من تعريف(٣٠) ·

ومن هذه التعريفات على سبيل المثال ، ما يقول : بأن العلاقات العامة هى وظيفة الادارة المسـئولة أساسا عن وضع وتطبيق سياسات التوفيـق والتكيف مع المصالح السياسية والاقتصادية والاجتماعية ذات التأثير على الحرية الأساسية للمنظمة بالكيفية التى تهدد نموها أو بقاءها · ولتحقيق هذه الغاية ، تكون العلاقات العامة مسئولة أيضا عن التعرف على قوى التغيير

---

30. Riggs, L. : "Present and Future Trends In Public Relations." Public Relations Quarterly, Summer, 1982, p. 6.

ومؤثراته داخل بيئة المنظمة ، لكى تحدد الاحتياجات الجـــديدة المحتملة لاستمرار ما أحدثته من توافق وتكيف ، مع اعلام الجهات الأخرى التى تعمل فى أنشطة التنبؤ داخل المنظمة ٠

ومن هذه التعريفات على سبيل المثال أيضا ، ما يقول بأن العلاقات العامة هى التى تساعد المنظمة والجماعات التى تتعامل معها على أن يتوافقا معا كطرفين متقابلين ٠ ومنها كذلك ما يقول : بأن العلاقات العامة هى جهود المنظمة التى من خلالها تكسب تعاون الجماعات التى تتعامل معها ٠

واذا نظرنا الى هذه الأمثلة لتعريفات العلاقات العامة التى اقترحها عدد من الباحثين ، وجدنا درجات فى فهم العلاقات العامة ٠ فأحدهم يقصرها على التعاون ، وأخر يتوسع قليلا لتقوم على التكيف المحدود ، والثالث يتوسع أكثر لتقوم على التكيف الواسع مع كل ما يؤثر على حرية المنظمة من مصائح سياسية واقتصادية واجتماعية ٠ فأى هذه التعريفات تكون عليه العلاقات العامة فى المستقبل ؟!

انه اذا كان المبدأ واضحا وليس عليه خلاف ، الا أن مشكلة الباحثين والمارسين ليست فى الاتفاق على المبدأ ولكن الاتفاق على نظرة واحدة يطبق بها هذا المبدأ ، وهذه هى مشكلة العلاقات العامة فى ماضيها وحاضرها، ويبدو أنها سوف تكون مشكلتها فى المستقبل أيضا ٠

واذا افترضنا أنه حدث اتفاق على المبدأ وكيفية تطبيقه ، فان الخطوة التالية سوف تتمثل فى الاتفاق حول الكيفية التى يكون فيها مضمون العلاقات العامة متفقا مع مفهومها ، والكيفية التى تعبر بها خطـــواتها المهنية عن مضمونها ، والكيفية التى يمارس بها الممارسون مهنتهم بما يتفق مع الخطوات المهنية التى أجمعوا عليها ، والكيفية التى يقيم بها الممارسون علاقات ايجابية مع الادارة العليا تتفق مع كل النتائج التى أمكن التوصل اليها ، وبالدرجة التى تكسبهم احترام الادارة العليا ، كمهنيين يمارسون مهنة أثبتت وجودها ٠

ويبدو أن هذه الدراسات العلمية التى تناولت التطورات المســتقبلة للمنظمات المعاصرة وما تفرضه من تغيرات وتحديات فى مجال العلاقات

العامة ، أثارت من القضايا أكثر مما عالجت · وتركت احداث تغيير فى العلاقة السلبية بين الادارة العليا والعلاقات العامة رهنا بامكانية مواجهة هذه القضايا فى المستقبل ·



وأخيرا ، لقد وصفت العلاقة السلبية بين الادارة العليـــا والعلاقات العامة بأنها علاقة تقوم على الحب والكراهية معا · بمعنى أنه يجتمع فيها المتناقضات · وهذا وصف من الصعب تصوره · فلا الادارة العليا تستغنى عن العلاقات العامة كلية · وبذلك تنتهى الحاجة الى العلاقة العامة لانتفاء الحاجة اليها كخدمة أو سلعة ، ولا هى تثق فيها وتعطيها كل تقديرها بدرجة تتناسب مع مكانتها كمهنة متخصصة ، قامت أساسا لخدمة الادارة العليا والجماعات التى تتعامل معها ·

والمشكلة معقدة تتداخل فيها عوامل ادارية ومهنية كثيرة ومتشابكة ، ويزيدها تعقيدا دخول عوامل ومتغيرات اجتماعية حالية ومستقبلة ، بحيث لا يستطيع من يتعامل معها أن يحدد تماما وبصورة قاطعة بأى الأطراف يبدأ وبأيها ينتهى · ويبدو أن التكامل فى مواجهتها يصبح أنسب مواجهة لها فى هـــذه الحالة ·

ومن ثم ، قلنا أن هذه المشكلة هى مشكلة المشاكل · انها نتاج لكل ما عرضناه وحللناه من مشكلات تعانى منها مهنة العـــلاقات العامة · ومواجهتها بالتالى ، تتوقف تماما على مواجهة المشكلات المهنية الحالية جميعها · فهى سلسلة متتابعة ومتشـــابكة ، ولابد من المواجهة الشاملة والمتكاملة معها ·

غير أن هذه المواجهة الشاملة والمتكاملة أمرها يهون أمام ما تحتاج اليه من اجماع بين الباحثين والممارسين · فلقد أثبتت التجارب الماضية والحالية، ان الاجماع صعب المنال ، وان كان غير مستحيل اذا أيقن الجميع أن قاربهم سوف يغرق يوما ما اذا استمرت خلافاتهم · فمتى يتحقق هذا اليقين ، لكى تبدأ العلاقات العامة مرحلة جديدة تثبت فيها وجودها كمهنة متخصصـــة لا يمكن الاستغناء عنها ؟!

الخــــاتمة :

خلاصــــة البحث ونتائجــه

كانت النظرة الواسعة والشاملة الى كل مشكلة من المشكلات المهنية فى العلاقات العامة الى جانب تكاملها زاوية انفرد بها هذا البحث . وحاول الدخول منها الى معالجة جديدة لكل مشكلة منها على حدة ، وبالكيفية التى تحقق التكامل بينها كمشكلات تتفاعل داخل مجال متخصص واحد .

ولقد استطعنا من خلال النتائج التى انتهينا اليها ، أن نوفر تنـــاولا شاملا لكل مشكلة بكيفية جمعت ونسقت بين جزئياتها وعناصرها وســـبل مواجهتها ، بحيث أصبح من السهل على أى باحث أن يتتبع مشكلة معينة منها، وأن يخرج بانطباع واسع وعميق ومتكامل ، بدرجة تمكنه من الاستمرار والمتابعة للوصول الى أبعاد جديدة سواء فى أصول المشكلة التى تعنيه أو فى مواجهتها . وكان هذا هو الهدف الأول للبحث .

وقد بدأنا بحسم الطبيعة المهنية للعلاقات العامة ومشكلاتها ، على أساس أنها لاتزال نقطة خلاف بين الباحثين ، وبالكيفية التى تعطى لموضوع هذا البحث أصالته . وتبين أن العلاقات العامة ، وان كانت تختلف فى بعض جوانبها عن المهن الأخـــرى ، بشكل يثير بعض اللبس والغموض حـــول طبيعتها ، الا أن تطبيقات علم البيئة عليها الى جانب الأركان الأساسية المهنية التى تتوفر لها بالاضافة الى الظروف والمتغيرات الحالية والمستقبلة ، كلها تؤكد على أن العلاقات العامة مهنة متخصصة تمر بمرحلة نضج معينة، لا نستطيع معها أن نقول أنها مهنة اكتمل نضجها ، وان كان هذا لا يعنى نفى هذه الصفة عنها ، وانما يعنى أن تبذل جهود مضاعفة لتطويرها الى مرحلة أكثر نضجا بحيث تستطيع أن تؤكد ذاتها فى مواجهة حاضرها ومتطلبات مستقبلها .

ولقد تحددت المشكلات المهنية التى يعانى منها واقع العلاقات العامة فى خمس مشكلات أساسية ، هى : مشكلة المفاهيم المستخدمة ، ومشكلة الاعداد العلمى للممارسين ، ومشكلة اختيارهم ، ومشكلة الأخلاقيات المهنية ، ومشكلة العلاقة السلبية مع الادارة العليا . وكان لكل مشكلة نتائجها التى أعطت تصورا شاملا لأبعادها وللجهود التى بذلت فى مواجهتها .

وفيما يتعلق بمشكلة المفاهيم المستخدمة ، تبين أن العلاقات العامة

لا تعانى من تعدد مفاهيمها وتعريفاتها فقط ، بل انها تعانى أيضا من عدم وجود مفهوم أو تعريف واحد يفى بالمضمون الحقيقى لها ويعبر عن الفلسفة الحقيقية لوجودها · مما أثار حولها غموضا واسعا أدى الى عـدم قدرة الجماهير على أن تفهم ما يقصد بها بالفعل أو أن تعى أهميتها الحيوية لحياتها الاجتماعية المشتركة ·

كما تبين أن لهذه المشكلة جذورا طويلة وممتدة الى الأصول الاجتماعية والمهنية للعلاقات العامة · ولقد لعب الممارسون والأكاديميون ورجال الادارة العليا أدوارا بارزة فى بلورة هذه المشكلة وتعقيدها ، بحيث لم تزد جهود الدراسات العلمية التى بذلت فى مواجهتها عن محاولات لتخطيها بالكيفية التى تخدم أغراض كل منها ·

وقد حاولنا أن نقدم اجتهادا علميا لمواجهة هذه المشكلة مواجهة شاملة، واضعين فى الاعتبار أصولها الى جانب نتائج الدراسات العلمية السابقة · وتقوم المواجهة التى قدمناها على ثلاثة مبادىء أساسية : أولها ، يطالب بالاعتراف بالعلاقات العامة كعلم تطبيقى · وثانيها ، يطالب بضرورة التأكيد على تكامل الجانبين السياسى والاجتماعى معا فى فلسفة العلاقات العامة وثالثها ، يطالب بأن يركز التعريف المثالى للعلاقات العامة عليها كعلم مستقل ومتميز ، ويترك للمهنة التى تعتبر الجانب التطبيقى للعلم مرونتها بما يتناسب مع ظروف كل مجتمع الى جانب ظروف كل منظمة داخله · وبعد تحليل كل مبدأ منها ، انتهينا بأن التعريف المثالى المقترح ، لعلم العلاقات العامة ، يمكن أن يكون كالتالى :

(علم العلاقات العامة هو الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها) ·

وفيما يتعلق بمشكلة الاعداد العلمى للمارسين ، تبين أن هذه المشكلة لم تجد لها تعريفا محددا ودقيقا من خلال الدراسات العلمية التى تناولتها تناولا جزئيا ، وأنه بناء على نتائج هذه الدراسات مجتمعة ، يمكن القول بأن هذه المشكلة تعنى فى مضمونها أن العلاقات العامة بوضعها الحـالى فى المعاهد والكليات الجامعية ، وبمقرراتها الدراسية الحالية ، وبالتراث العلمى

الذى نشر عنها ، ليست بالمستوى الذى يؤهل الدارسين لأن يمارسوا المهنة ممارسة ايجابية فعالة ٠

وهذا التحديد للمشكلة ، يعنى أن لها ثلاثة أبعاد أساسية ٠ أولها ، يتصل بعدم اعتراف الجامعات بأنها تدرس علما متخصصا ، مما يتطلب انفرادها بقسم متخصص مستقل ، وانما الحق تدريس العلاقات العامة بأقسام أخرى كالصحافة والاعلان والادارة ٠ وثانيها ، يتصل بعدم كفاية المقرات الدراسية الحالية من حيث الكم والكيف أو النوعية ٠ وثالثها ، يتصل بعدم تطور المادة العلمية المنشورة بما يتناسب مع التغيرات والتحديات المحيطة بواقع العلاقات العامة ومستقبلها ٠

ولقد انقسمت الدراسات العلمية عند تناولها لهذه المشكلة ، فالغالبية منها تناولتها تناولا ضيقا ، والقلة الضئيلة تناولتها تناولا واسعا ، وان كان غير شامل ٠ ولقد انتهت النظرة الجزئية الضيقة الى هذه المشكلة الى عدد من النتائج ، كانت مركزة أساسا على مشكلة انتماء تدريس العلاقات العامة الى أقسام متخصصة ، ومشكلة عدم كفاية المقرات الدراسية ، بأكثر من تركيزها على مشكلة المادة العلمية ٠ بمعنى أن الاتجاه الجزئى الضيق ركز أساسا على مشكلات تتصل بالشكل والأطر ، بأكثر من تركيزه على مشكلات تتصل بالمضمون ٠وقد أثبت هذا الاتجاه الجزئى ، أن المواجهات الجزئية للمشكلات ليست مجدية ولا فعالة ٠

أما الدراسات العلمية التى تناولت هذه المشكلة تناولا واسعا ، فقد انتهت الى نتائج وضعت تصورا متكاملا لأصول المشكلة وكيفية مواجهتها ، وان كانت هذه النتائج يمكن وصف بعضها بأنها نتائج تمثل اتجاها تقليديا ، ووصف بعضها الآخر بأنها نتائج تمثل اتجاها متطورا ٠

وفيما يتعلق بالاتجاه التقليدى ، فقد انتهى الى ضرورة اقامة أقسام متخصصة فى تدريس العلاقات العامة ، وأن تكون المقرات التى تدرس قائمة على أساس أن العلاقات العامة علم تطبيقى ، أى مهنة متخصصة تستخدم نتائج العلوم الاجتماعية الى جانب المهارات الاتصالية ٠ أما الاتجاه المتطور لهذه الدراسات العلمية ، فقد ركز على تطوير مفهوم العلم التطبيقى فى

العلاقات العامة ، على اساس أن ما قدمته دراسات الاتجاه التقليدى كانت ضعيفة حول هذه النقطة ، لأن قيام العلاقات العامة كمهنة متخصصة على نتائج العلوم الاجتماعية ، فضلا عن أنه لا يقدم جديدا ، فانه لا يحقق للعلاقات العامة استقلالها وتميزها بين العلوم الاجتماعية • وبالتالى ، فقد أكدت نتائج الدراسات المنتمية الى هذا الاتجاه المتطور ، رغم ندرتها ، على ضرورة قيام علم مستقل له مادته العلمية المستقلة والمتميزة والمتطورة ، واذا أمكن تحقيق ذلك ، فان انفراد العلاقات العامة بقسم مستقل فى الجامعات سوف يكون تطورا طبيعيا وتلقائيا ، بل انه سوف يكون تطورا يتمشى مع الاتجاهات المستقبلية للجامعات •

وعلى ذلك ، تحددت سبل مواجهة هذه المشكلة • فهى تبدأ بضرورة تطوير مضمون المادة العلمية للعلاقات العامة لكى تصنع علما مستقلا ، بالدرجة التى يتكون بها تراث علمى متميز يقوم على النظريات والقوانين المتخصصة التى تخدم التطبيق وتثريه • وتقوم على هذا التراث العلمى المميز مناهج دراسية مستقلة ومتميزة ، يسهل تدريسها فى قسم مستقل من الأقسام العلمية فى الجامعات • وهذه المواجهة تحقق قيام الجانب العلمى للعلاقات العامة كمهنة متخصصة ، وتسهم فى مواجهة مشكلاتها التطبيقية •

واذا انتقلنا الى المشكلة الثالثة ، وهى مشكلة اختيار الممارسين ، وجدنا أن نتائج الدراسات العلمية حول هذه المشكلة ، تؤكد على أنه رغم تزايد أعداد الممارسين للعلاقات العامة ، وتحسن أحوالهم المادية ، وتطور المعاهد والكليات التى تعدهم . الا أن هذه الجوانب الايجابية لم تقترن دائما بالنوعية المطلوبة لممارسة مهنة العلاقات العامة ممارسة سليمة •

كما تؤكد نتائج هذه الدراسات العلمية على أن جوهر هذه المشكلة يكمن فى عدم النظر الى العلاقات العامة على أنها مهنة اتصالية تتطلب فيمن يمارسها استعدادات طبيعية معينة الى جانب التحصيل العلمى والخبرة العملية • واذا فحصنا طرق الاختيار التى تقوم بها المنظمات المختلفة وجدناها تؤكد ، فى أحسن حالاتها ، على الخلفية العلمية أو المهارة الفنية والمعلومات العامة • أما الاستعدادات الطبيعية فهى مستبعدة تماما لاعتبارات مختلفة •

وكذلك تبين أن أسباب هذه المشكلة تعود الى ظروف واقعية تعانى منها

مهنة العلاقات العامة ، الى جانب مساهمة عدد من الأطـــراف فى خلقها وبلورتها كالمنظمات المعاصرة وادارتها العليا والمعــاهد والكليات العلمية وجمعيات العلاقات العامة التى تمثل نوعية الاتحادات المهنية التى اختارها الممارسون ٠

وانتهينا من تحليل هذه المشكلة تحليلا شاملا ، الى أن مواجهتها مواجهة شاملة تتطلب عملا جماعيا يتحرك داخل اطار تحدده عدد من الاعتبارات التى ينبغى أن تبدأ بتوفير الأسس التى تقوم عليها العلاقات العامة كعـــلم تطبيقى بالكيفية التى توفر الاعتراف الحقيقى بهــا ، والذى ينعكس على الاعتراف الحقيقى بممارسيها وبالمقاييس العلمية الدقيقة التى ينبغى أن تتوفر فيهم ٠ واذا بدأت المعاهد والكليات فى تطبيق هذه المقاييس العلمية الدقيقة على طلبتها ، فان هذا ينعكس على خريجها ، وبالتالى ، سوف ينعكس على نظرة المنظمات جميعها الى من تستخدمه للعمل بالعلاقات العامة بها ، بل انه سوف ينعكس كذلك على قيام تنظيمات مهنية قوية تحكم حركة الممارسين وعلاقاتهم ٠

أما بالنسبة للمشكلة الرابعة ، وهى مشكلة الأخلاقيات المهنية ، فقد تبين أن هذه المشكلة لا تتمثل فيما اذا كان ينبغى أن يكون للعلاقات العامة أخلاقيات تحكم ممارساتها المهنية أم لا ، ولكنها تتمثل فى صعوبة تحديد مضمون لها يجمع عليه كل الممارسين ، وتحكمه أطر قانونية تضعها منظمات مهنية قوية وقادرة على فرض الالتزام بها بين كل الممارسين ٠

وقد تبين من الدراسات العلمية التى أجريت عليها ، أنها مشكلة ممتدة فى كل مجتمع وفى كل التنظيمات المهنية للعلاقات العامة الموجودة داخله والتى تسمى بالجمعيات أو الاتحادات ، بالاضافة الى امتدادها فى الممارسات المهنية ذاتها ٠ وبالتالى ، فانها مشكلة لها ثلاثة أبعاد ، وهى : البعد المهنى والبعد التنظيمى والبعد الاجتماعى ٠

وقد اتجهت هذه الدراسات العلمية الى مواجهة هذه المشكلة ، بالتركيز على طريقة واحدة ، وهى تلك الطريقة المعروفة باســـم نظام التســـجيل والتصاريح ٠ ومضمون هذا النظام ، هو أن تقوم جهة حكومية تجمع فى

تشكيلها بين ذوى الخبرة وذوى السلطة فى الحكومة ، بمعنى أنها جهة رسمية • وتكون من صلاحيات هذه الجهة الحكومية الرسمية تسجيل كل من يرغب فى العمل بمهنة العلاقات العامة ، وتعطيه تصريحا بمزاولة المهنة بعد أن تتأكد من مؤهلاته واستعداداته وصلاحيته ، طبقا لمستويات معينة تحددها• وقد انقسمت كل الدراسات العلمية حول هذا الموضوع بين مؤيدة ومعارضة ، وكانت الأغلبية لصالح المعارضة •

وكان من رأينا أنه من حق الدولة أن توفر الضمانات اللازمة للاطمئنان على سلامة الممارسة المهنية وهذا الحق يكفله نظام التسجيل والتصاريح • كما أنه من حق المهنة أن تطمئن على نفسها فى مواجهة من ينتمى اليها ، وهذا الحق تكفله النقابات المهنية • وليس ثمة شك فى أن كلا من الحقين يكمل كل منهما الآخر ويدعمه • وهذا أمر معترف به بين المهن المتخصصة الأخـــرى •

وأخيرا ، نأتى الى المشكلة الخامسة ، وهى مشكلة العلاقة السليمة مع الادارة العليا • وقد تبين أن مضمون هذه المشكلة يمكن تحديده على ضوء عدد من المسلمات التاريخية والاجتماعية • فهى تعنى عدم قدرة الادارة العليا على فهم مضمون حاجتها الى العلاقات العامة ، وأن الممارسين غير قادرين على تقديم أنفسهم الى الادارة العليا بالكيفية التى تساعدهم على فهم مضمون مهنتهم ، وأن العلاقات العامة غير قادرة على أن تتطور بالكيفية التى تقنع الادارة العليز بأهميتها ، من ناحية ، وبالكيفية التى تســـاعد ممارسيها على أن يكونوا أكثر كفاءة وفعالية من ناحية ثانية •

وبالتالى ، فان للادارة العليا دور فى صنع هذه المشكلة ، وللممارسين دور آخر داخل اطار من الظروف الواقعية التى تحيط بالمهنة كلها ، والتى تزيدها التطورات المستقبلة تعقيدا • ولعله من الصواب القول هنا ، بأن مرحلة النضج التى تمر بها العلاقات العامة كمهنة متخصصة الى جانب المشكلات التى تعانى منها ، تمثل جميعها قواعد أساســية لهذه المشــكلة ولأدوار الأطراف المشتركة فيها •

ومن ثم ، كانت المواجهة مع هذه المشكلة تبدأ من حتمية وضع تعريف

واضح ومحدد ، يجمع عليه كل الأكاديميين والممارسين ، ويواجهون به كل من يتعامل معهم ، وأن ينتقل هذا الاجماع من المفهوم الى المضـــمون الى التطبيق · ومن الواضح هنا أن الاجماع هو الأساس لأنه لم يتحقق حتى الآن تجاه أى مشكلة من المشكلات المهنية التى تعانى منها العلاقات العامة ·

وبذلك يتحقق الهدف الأول لهذه الدراسة التى نحن بصددها ، وهو اعطاء تصور شامل لكل مشكلة من هذه المشكلات المهنية · ويبقى الهدف الثانى ، وهو احداث التكامل بين هذه المشكلات جميعها ، على أساس أنها تنتمى الى مجال متخصص واحد ·

واذا ذهبنا نبحث فى نتائج هذه الدراسةالتىعرضناها عن قطب الرحى الذى يدور حوله هذا التكامل ، فلسوف نجده ماثلا واضحا ولا يحتاج الى عناء ومجهود · انه يتمثل فى قيام العلاقات العامة كعلم تطبيقى مستقل ومتميز · ان الجانب المهنى الذى يقوم على التطبيق ضعيف لأنه يفقد المصب الذى يغذيه ويحفظ له قوته وحيوته وتطوره ، وقيام علم العلاقات العامة شامخا بين العلوم الاجتماعية والانسانية ، يوفر للمهنة معينا لا ينضب من النظريات والقوانين والمعرفة الأساسية المتجددة والمتطورة ·

واذا كانت هذه المشكلات كلها تشكل المعاناة التى تعيشها الممارسة المهنية كجانب تطبيقى ، فان مواجهتها جميعها وجدت نقطة البداية فى قيام العلم مستقلا ومتميزا ومتطورا · ومن ثم ، فان هذه الحقيقة توفر التكامل لهذه المشكلات جميعها فى أصولها وفى سبل مواجهتها · أما ما يأتى بعد ذلك ، فهى تفريعات من الســـــهل توفيرها ، على أن يكـــون الاجماع بين الأكاديميين والممارسين هدفا أصيلا يحرصون عليه ·

ومن هذا الاستنتاج ، ينبغى أن تبدأ الدراسات العربية مشوارها الطويل نحو الاسهام فى تطوير العلاقات العامة · فليس لنا أن نكـــرر ما صنعه الآخرون · أو أن نجمد عندما يصلون اليه ، بل علينا أن نبدأ من حيث ينتهون· واذا كنا أضعنا سنوات طويلة فى الجرى وراءهم ، فقد حان الوقت الآن لأن نترك بصمات أصيلة ، تثبت حقنا فى الفضل عليهم ، كما أثبتوا هم حقهم فى الفضل علينا ·

المراجـع العـــربية والأجنبيــة

أولا : كتب وبحوث عربيـة :

- ابراهيم امام : العلاقات العامة والمجتمع · القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، الطبعة الثانية ، سنة ١٩٦٨ م ·
- ابراهيم امام : فن العلاقات العامة والاعلام · القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، الطبعة الثانية ، سنة ١٩٦٨ م ·
- ابراهيم محمد شجر : العلاقات العامة والتنمية الوطنية : دور وزارة الثقافة والاعلام السودانية كحالة للدراسة·رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٨٠ م ·
- أحمد حسين الصاوى : التدريس الاعـــــلامى فى الدول العربية · الرياض : جامعة الرياض ، ١٣٩٨ هـ ·
- السيد حنفى عوض : العلاقات العامة : الاتجاهات النظرية والمحاولات التطبيقية : القاهرة دار المعارف ، سنة ١٩٨٣ م ·
- نبيل حداد : « نحو أسس للقبول لطلبة أقسام الاعلام العربية » · المجلة العلمية لكلية الاعلام ، العدد الأول ، يوليو ١٩٨٩ · صص : ٨٢ ـ ٩٧·
- حسين محمد على : المدخل المعاصر لمفاهيم ووظائف العلاقات العامة : القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٧٩ م ·
- رشيد عبد الحميد ومحمود الحيارى : أخلاقيات المهنة · عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع الطبعة الثانية ، سنة ١٩٨٤ م ·
- زكريا ابراهيم : المشكلة الخلقية · القاهرة : مكتبة مصر ، الطبعـــة الثانية ، سنة ١٩٨٠ م ·
- سعيد محمد السيد : «الضغوط المهنية والادارية على القائم بالاتصال»·

المجلة العلمية لكلية الاعلام ، العدد الأول ، يوليو ١٩٨٩ ٠ صص : ٤ ـ ٢٤ ٠

— سمير محمد حسين : ادارة العلاقات العامة فى مصر ، دراسة ميدانية٠ القاهرة : مطابع الشعب سنة ١٩٧٥ م ٠

— سمير محمد حسين : اتجاهات القيـــادات الادارية فى مصر نحـو العلاقات العامة ٠ القاهرة : عالم الكتب سنة ١٩٨٥ م ٠

— طلعت أسعد عبد الحميد : تقييم نشاط العلاقات العامة بالدور الحكومية وأجهزة الحكم المحلى بالمحافظات ٠ رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التجارة بجامعة المنصورة سنة ١٩٨١ م ٠

— عبد الرحمن بدوى : الأخلاق النظرية ٠ الكويت : وكالة المطبوعات ، سنة ١٩٧٥ م ٠

— على عجوة : الأسس العلمية للعلاقات العامة ٠ القاهرة : عالم الكتب، الطبعة الثالثة سنة ١٩٨٥ م ٠

— على عجوة واخرون : تقويم الأداء فى أجهزة العلاقات العامة بالمصالح الحكومية ، دراسة تطبيقية على مدينة جده ٠ قسم الاعلام بكلية الآداب بجامعة الملك عبد العزيز سنة ١٩٨٩ م ٠

— فرج حلمى الشناوى : قياس الاتجاهات نحو وظيفة العلاقات العامة فى مصر ٠ رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٨٠ م ٠

— ليلى محمد مازن : تقييم العلاقات العامة فى قطاع البترول ٠ رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التجارة بجامعة عين شمس ، سنة ١٩٧٨ م ٠

— محمد محمد البادى : المنهج العملى للعلاقات العامة فى المؤسسات المعاصرة ٠ القاهرة : العربى للنشر والتوزيع ، سنة ١٩٨١ م ٠

— محمد محمد البادى : العلاقات العامة وطبيعة الرأى العام ٠ جده : دار الشروق سنة ١٩٨٤ ٠

— محمد محمد البادى : التقويم والتكامل المنهجى فى علم العـــلاقات العامة ٠ مكة المكرمة : الفيصلية سنة ١٩٨٥ م ٠

— محمد محمد البادى : الأسس النظرية للاقناع٠مكة المكرمة : الفيصلية، سنة ١٩٨٦ م ٠

— محمد محمد البادى : المدخل الى الاقناع فى المؤسســات المعاصرة ٠ جده : مكتبة مصباح ، سنة ١٩٨٩ م ٠

— محمد ناجى الجوهر : دراسة ميدانية لأهداف ووظائف العلاقات العامة فى المؤسسات الحكومية والقطاع العام بالعراق ٠ رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٧٨ م ٠

— مى عبد الواحد الخاجه : تنظيم وادارة العلاقات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة ، دراسة ميدانية ٠ رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٨٥ م ٠

— هارولد كونتر ، ترجمة اسماعيل يوسف : تقويم المديرين ، دراســة تطبيقية فى تقويم العمل الادارى ٠ القاهرة : دار المعرفة ، ســـنة ١٩٧٤ م ٠

ثانيا : الكتب الأجنبية :

- Baron, R. & Others. Understanding Behavior, N.Y. : Holt, 2nd edition, 1980.

- Basil, D. & Cook, C. The Management of Change. N.Y. and London: McGraw-Hall, 1974.

- Bernays, E. Public Relations. Oklahoma : University of Oklahoma Press, 4th edition, 1963.

- Black, S. Public Relations In The 1980's. Oxford: Pergamon Press, 1980.

- Black, S. & Sharpe, M. Practical Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983.

- Bogart, L. Silent Politics : Polls and The Awarness of Public Opinion. N.Y. and London : Wiley, 1977.

- Bowman, P. & Ellis, N. Manual of Public Relations. London : Heinemann, 2ed. edition, 1982.

- Brewer, R. Principles of Ecology. Philaodelphia. Saunders College Pub., 1979.

- Canfield, B. Public Relations : Principles, Cases and Problemes. Homewood, Illinois : Irwin, 4th edition, 1964.

- Cantor, B. Inside Public Relations; Experts In Action. N.J. and London : Longman Inc., 1984.

- Center, A. & Other. Public Relations Practices; Managerial Cases Studies and Problems. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 3rd edition, 1985.

- Cutlip, S. & Center, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 3rd edition, 1964 and 4th edition, 1971 and 7th edition, 1985.

— Dunn, S. Public Relations; A Contemporary Approach. Homewood, Illinois : Irwin, 1987.

— Finn, D. Public Relations and Management. N.Y. : Reinhold Co., 1960.

— Goodwin, H. Grouping For Ethics In Journaism. Ames; Iowa State University Press, 1983.

— Gruning, J. & Hunt, T. Managing Public Relations. N.Y. : Holt & Wilson, 1984.

— Haywood, R. All About Public Relations. London : Mc-Graw-Hill, 1984.

— Howard, W. The Practice of Public Relations. London : Heinemann, 2ed edition, 1985.

— Jefkins, F. Public Relations; Made Simple.London : Heinemann, 1982.

— Jefkins, F. Public Relations and Management Success. London : Helm Co., 1984.

— Jefkins, F. Public Relations. Estover; Plymouth : McDonald and Evans, 2ed. edition, 1984.

— Jerr, J. Public Relations For The Design rofessional. N.Y. : McGraw-Hill,1 980.

— Jones, J. Mass Media Codes of Ethics and Councils. Paris : Unesco, 1980.

— Joseph, F. The Power of Public Relations. N.Y. : Praeger, 1985.

— Lowell, R. Inside Public Relations. Boston : Allyn & Bacon, 1982.

— Marston, J. Modern Public Relations. N.Y. : McGraw-Hill, 1969.

— Marrill, J. The Global Perspective; A Survey of The World's Mass Media. N.Y. and London : Longman, 1983.

— Moore, F. Management; Organization & Practice. N.Y. : Harper, 1966.

— Nager, N. & Other. Public Relations Management By Objectives. N.Y. : Longman, 1984.

— Nolte, L. Fundamentals of Public Relations. N.Y. : Pergamon Press, 1974.

— Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood-Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1981.

— Robinson, E. Communication and Public Relations. Columbia, Ohia Merill, 1966.

— Sanford, A. & Others. Communication Behaviour In Organizations. Columbus, Ohio : Merrill, 1976.

— Selznick, P. Leadership In Administration. Evanston, Ill. : Row & Peterson, 1957.

— Simon, N. Public Relations Law. N.Y. : Appleton-Century-Crofts, 1969.

— Simon, R. Public Relations Concepts and Practices. Columbus, Ohio : Grid, 2ed edition, 1980.

— Sanely R. & Other. The Media Environment. N.Y. : Hastings, 1976.

— Steiner, G. Top Management Planning. N.Y. : Macmillan Co., 1969.

— Thomas, C. Public Relations In Your Business. N.Y. : Longman, 1981.

— Wieland, G. & Other. Organizations : Behavior, Design and Change. Homewood, Illinois : Irwin, 1976.

ثالثا : مقالات فى دوريات علمية متخصصة :

- Acharya, L. "Public Relations Environments Journalism Quarterly, Autumn, 1985, pp. 577-584.
- Bernays, E. "Defining Public Relations". Public Relations Quarterly, Spring, 1978, p. 15.
- Bernays, E. "What Is professional Development ? Public Relations Quarterly, Spring, 1979, p. 20.
- Bernays. E. "The Case For Licensing and Registration For Public Relations." Public Relations Quarterly, Fall, 1979, p. 26.
- Bernays, E. "Do Our Educational Facilities Meet Our Needs." Public Relations Quarterly, Winter, 1980, p. 18.
- Bernays, E. "Education For Public Relations : A Call For Action." Public Relations Quarterly, Fall, 1982, p. 18.
- Bernays, E. "Education For Public Relations : A Call For Action." Public Relations Quarterly, Fall, 1982, p. 18.
- Bernays, E. "Let's Exclude The Incompetent and Unqualified From P.R." Public Relations Quarterly, March, 1985, p. 31.
- Bernays, E. "Public Relations' First Course and First Book." Public Relations Quarterly, Spring, 1985.
- Beyer, W. "The Last to know and The First To Go." Public Relations Journal, January, 1976, Vol. 30, No. 1, p. 18.
- Birkhead, D. "Avoiding An Academic Fall : A Hard Look At Public Relations' Prospects On Campus." P.R.Q., Spring, 1981, p. 17.
- Bitter, J. "Public Relations' Identity Crisis." Public Relations Quarterly, Spring, 1986, p. 12.
- Blumer, H. "Public Opinion and Opinion Polling." American Sociological Review, vol. 13, 1948, p. 542.

— Brody, E. The Credentials of P.R. ; Licensing ? Certification ? Accreditation ? An Overview." P.R.Q., Summer, 1984, p. 6.

— Brody, E. "Check Your Hiring Habits". Public Relations Quarterly, March, 1985, p. 29.

— Brody, E. "What Ought To Be Taught Students of P.R." Public Relations Quarterly, Spring, 1985, p. 6.

— Brody, E. "What Is A Public Relations Graduate." Public Relations Quarterly, Summer, 1988, p. 14.

— Brown, D. "A Funny Thing Happened On The Way To The Forum of Ethics." Public Relations Quarterly, Spring, 1986, p. 20.

— Burger, C. "How Management views Public Relations. P.R.Q., Winter, 1983, p. 27.

— Center, A. "State of The Art; Is The Pyramid Upside Down ?" Public Relations Journal, July, 1980, p. 20.

— Drowa, D. "Barriers To Successful Communication; Part I." Managemnt Review, Vol.64, No. 12, December, 1975, p. 24, Part II, Vol. 65, No. 1, January, 1976, p. 15.

— Brucker, P. "Business Objectives and Survival Needs." The Journal of Business, Vol. 31, No. 2, April, 1963, p. 81.

— Eilbirt, H. & Other. "The Current Status of Corporate Social Responsibility". Business Horizons, Vol. 16, No. 4, 1973 p. 6.

— Gibson, D. "Public Relation Education In A Time of Change" P.R.Q., all, 1987, p. 25.

— Hall, J. "Communication Revisited." California Management Review, Vol. 15, No. 3, Spring, 1973, p. 56.

— Hamilton, S. "Public Relations From Publicity To Interaction" P.R.Q., Spring 1986. p.15.

— Harrison, R. "Understanding Your Organization Character." Harvard Business Review, Vol. 50, May-June, 1972.

— Haynes, J. "Public Relations In The Academic Institution." Public Relations Quarterly, Summer, 1981, p. 21.

— Jaspers, E. & Other. "Are Public Relations Graduate Students Learning What They Should ?" P.R.Q., Summer, 1982, p. 13.

— Kalupa, F. & Other. "Future Directions In Public Relations Education." P.R. Review, Summer, 1982, p. 36.

— Leffingwell, R. "International Public Relations-Social Sciences Research Center Is Making Progress." P.R.Q., Fall, 1978, p. 27

— Lesly, P. "How The Future Will Shape Public Relations and Vice Versa." P.R.Q., Winter, 1981-1982, p. 7.

— Lesly, P. "The Changing Evolution of Public Relations." P.R.Q., Winter, 1982, p. 9.

— Martinson, D. "How Future Practitioners Definie Public Relations." P.R.Qw., Spring, 1981, p. 21.

— Negandhi, A. & Other. "A Research Model To Determine The Applicability of Management know How In Differing Cultures and/or Environments." Academy of Management Journal,Vol. 8, 1965, p. 309.

— Nowlan, S. & Other. "Reviewing Your Relationship With Executive Management." Public Relations Quarterly, Spring, 1985, p. 5.

— Pennington, B. "How Public Relations Fits Into The Puzzle". P.R. Journal, March, 1980, p. 18.

— Riggs, L. "Present and Future Trends In Public Relations." P.R.Q., Summer, 1982, p. 5.

- Ryan, M. "Organizational Constraints On Corporate Public Relations Practitioners." Journalism Quarterly, Autumn, 1987, p. 473.

- Schneider, L. "The Role of Public Relations In Four Organizational Types." Journalism Quarterly, Autumn, 1985, p. 567.

- Seifert, W. "Public Relations Report From Hire Education." P.R.Q., Fall, 1982, p. 29.

- Sitzman, M. "Creativity and Public Relations." Public Relations Quarterly, Winter, 1980, p. 16.

- Smith, K. "Report of The 1981 Commission of Public Relations' Education." P.R. Review, Summer, 1982, p. 61.

- Stephenson, T. "Corporate Public Relations At Threshold." P.R.Q., Summer, 1979, p. 9.

- Walker, A. "The Evolution of Public Relations According To Cutlip and Center." P.R.Q., Summer, 1986, p. 28.

- Walker, A. "The Public Relations Literature". Public Relations Quarterly, Summer, 1988, p. 27.

- Wright, D. "Public Relations Education and The Business Schools." P.R. Review, Summer, 1982, p. 11.

....

رقـم الايداع ٢٧٩٦ / ١٩٩١

I.S.B.N 977 ... 05 ... 1019 ... X